

Travail de fin d'études[BR]- Travail de fin d'études: "L'usage des dispositifs numériques et technologiques en milieu carcéral selon le point de vue du personnel pénitentiaire."[BR]- Séminaire d'accompagnement à l'écriture

Auteur : Seret, Zoé

Promoteur(s) : 3871

Faculté : Faculté de Droit, de Science Politique et de Criminologie

Diplôme : Master en criminologie à finalité spécialisée en criminologie interpersonnelle

Année académique : 2022-2023

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/18574>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.



LIÈGE université

Droit, Science Politique & Criminologie

Année académique 2023 - 2024

NOM : SERET

Prénom : Zoé

Matricule : S182574

Filière d'étude : Master en Criminologie

Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de Master en Criminologie.

L'usage des dispositifs numériques et technologiques en milieu carcéral selon le point de vue du personnel pénitentiaire

*Quelles sont les enjeux et limites à la digitalisation des contacts
réglementaires des détenus, propres à la détention, sur les pratiques
du personnel pénitentiaire ?*

Promoteur : SERON Vincent

Lecteur 1 : FALQUE Géraldine

Lecteur 2 : COLASSE Jean-François

REMERCIEMENTS

En premier lieu, je souhaite remercier mon promoteur, Monsieur Vincent SERON pour sa disponibilité, sa patience, sa bienveillance et ses précieux conseils qui m'ont permis de tenir le cap et d'arriver au bout de ce travail de fin d'étude.

En second lieu, je souhaite remercier mon maître de stage, Monsieur Jean-François COLASSE qui m'a permis de découvrir le milieu carcéral et m'a transmis sa passion et son travail sans relâche pour cet univers. Je le remercie également pour sa disponibilité, sa volonté de transmettre ses connaissances et expériences quotidiennes mais également son soutien sans limite tout au long de notre collaboration.

Je tiens également à remercier les agents, chefs de quartier, directeurs et avocats pour leur disponibilité à m'imprégner du milieu lors de mon stage exploratoire et pour aborder la question de la digitalisation malgré leur emploi du temps.

Merci à Monsieur Xavier LIEBEN qui a relu et corrigé mon mémoire.

Merci à mes professeurs pour leur accompagnement ainsi qu'à mes amis pour ces belles années.

Enfin, merci à mes parents et ma grande sœur, eux, qui m'ont tant soutenue et encouragée.

ABSTRACT (FRANÇAIS)

Au sein d'une société dominée par les avancées technologiques et la numérisation, le milieu carcéral se retrouve face à une digitalisation qui se rapproche et s'expérimente de plus en plus au sein des prisons belges.

L'objet de ce travail de fin d'études vise à saisir comment la digitalisation des moyens de communication légaux mobilisés par les détenus est de nature à influencer les pratiques et dynamiques de fonctionnement du personnel pénitentiaire. Nous avons mené nos recherches via une méthode qualitative ayant pour vocation d'être une étude explicative et pour objectif de cibler les différents enjeux et limites de cette digitalisation.

À cette fin, nous interrogerons, à l'aide d'entretiens, un échantillon de membres du personnel pénitentiaire issus de prisons francophones ainsi que certains intervenants extérieurs qui ont un avis ou encore un impact sur l'usage et l'implantation de dispositifs technologiques au sein des prisons.

Les résultats obtenus pointent la nécessité d'une évaluation complète en amont de l'ensemble des difficultés et problématiques liées au monde carcéral afin de pouvoir implanter ces dispositifs dans les meilleures conditions. Les difficultés peuvent être d'ordre financier, technique, sociétale ou encore éthique. L'impact de la numérisation des contacts réglementaires sur le personnel peut être de nature à décharger le travail de terrain tout en renforçant certaines problématiques déjà existantes, tels que la notion de fracture numérique ou encore la faible tolérance à la frustration de la part des détenus. Le personnel pénitentiaire est optimiste face aux divers projets numériques, mais souligne l'importance de maintenir un équilibre entre le digital et l'humain et de ne considérer la digitalisation que de manière subsidiaire au travail de terrain tout en co-construisant les projets. Notre recherche apporte des éclairages importants sur un sujet d'actualité et suscite des réflexions pour le domaine de la justice pénale.

Mots-clés : Digitalisation – Personnel pénitentiaire – Contacts extérieurs – Crise – Déshumanisation

ABSTRACT (ANGLAIS)

Within a society dominated by technological advances and digitalisation, the prison environment is confronted with a digitalisation which is approaching and being increasingly experienced within Belgian prisons. The objective of this graduation work aims to understand how the digitalisation of legal means of communication used by the prisoners is likely to influence the practices and operating dynamics of the prison staff. We conducted our research using a qualitative method which aims to be an explanatory study and to target the different challenges and the limits of this digitalisation.

For this purpose, we will interview a sample of prison staff working in Francophone prisons as well as some external stakeholders who have an opinion or even an impact on the use and implementation of technological devices in prisons.

The results we have obtained point the need for a complete upstream assessment of all the difficulties and issues related to the prison world in order to implement these devices in the best conditions.

The difficulties can be financial, technical, societal or even ethical. The impact of the digitalisation of regulatory contacts on staff can be such as to relieve fieldwork while reinforcing some already existing problems, such as the notion of digital divide or the low tolerance regarding the frustration of prisoners. Prison staff are optimistic about the various digital projects, but underline the importance of keeping a balance between digital technology and human relationships and considering digitalisation only as a subsidiary to fieldwork while co-building the projects. Our research sheds important light on a current topic and provokes some thoughts for the field of criminal justice.

Key words : Digitalisation – Prison staff - External stakeholders – Crisis – Dehumanization

INTRODUCTION THÉORIQUE

CHEMINEMENT THÉORIQUE

Les établissements pénitentiaires font partie de ces institutions qui ne s'arrêtent jamais, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, trois-cent-soixante-cinq jours par an. Une prison doit continuer de fonctionner et ce malgré toutes les embûches ou événements internes ou externes qui peuvent se produire. La prison est un élément essentiel à notre société car malgré son évolution il y aura toujours une justice qui devra faire face à des individus qui ne respectent pas la loi. Ces individus devront être punis et dans les cas les plus graves être incarcérés au sein des établissements pénitentiaires.

Face à notre thématique, nous avons essayé de comprendre comment l'apport de nouvelles technologies pourrait impacter la vie de la prison selon le point de vue du personnel. Tout d'abord, quelle forme prend la digitalisation au sein d'une prison ? Est-ce une évolution adaptée au milieu carcéral ? À l'ensemble des prisons belges ? Quelles en sont les conséquences positives ou négatives ? Quelles sont ses enjeux ? Quelles sont ses limites ? Quel est l'impact sur le personnel de ces diverses modifications ?

Par définition la prison est un lieu coupé de la vie et de l'évolution propres à la société extérieure. Face à une société qui vit une véritable révolution numérique, qu'est-ce que la prison a fait ou peut faire au sein de ses établissements pour évoluer en réduisant l'écart entre l'accès au numérique en prison et hors de la prison. Peut-on aller vers une normalisation, une réinsertion ? Ou au contraire, l'ensemble de ses projets est-il le reflet d'une simple volonté de vouloir évoluer avec son temps ? Tentons de le découvrir.

Vulgairement parlant, la digitalisation se définit comme je cite : « *l'action de numériser* »¹. En d'autres termes, cela consiste en la modification de la vie quotidienne carcéral à l'aide d'outils digitaux. L'utilisation des dispositifs et des technologies dans les prisons belges peut avoir un impact significatif sur la sécurité, la gestion des détenus et les droits fondamentaux des prisonniers.

Nous avons choisi de concentrer notre étude sur l'usage des contacts règlementaires depuis la prison, en tenant compte du contexte post-covid qui a profondément remis en cause les relations sociales et humaines. La pandémie a entraîné des restrictions strictes sur les visites en présentiel et les contacts physiques, ce qui a poussé les prisons à recourir davantage aux technologies pour faciliter les interactions des détenus avec leurs proches, leurs avocats et d'autres services extérieurs.

Dans ce contexte, il est crucial d'examiner l'impact de ces dispositifs technologiques sur la vie des détenus, notamment en termes de bien-être émotionnel, de maintien des liens familiaux, de resocialisation et de réinsertion post-pénale. De plus, il convient de se pencher sur les enjeux éthiques et juridiques liés à l'utilisation de ces technologies, tels que le respect de la vie privée et les garanties de confidentialité des communications. Cette analyse approfondie permettra de mieux comprendre les défis et les opportunités que représentent les contacts règlementaires virtuels dans le système pénitentiaire belge d'aujourd'hui. En d'autres termes, nous tenterons d'identifier les mesures à prendre pour concilier les besoins de sécurité, les droits des détenus et le maintien des relations sociales et humaines essentielles.

¹ Gerbaud, 2019 : <https://www.locomotiv.com/definition-digitalisation/>

LA DIGITALISATION ANCRÉE DANS UNE ÈRE NUMÉRIQUE RÉVOLUTIONNAIRE

À l'ère du numérique, nos sociétés ne sont-elles pas en train de connaître une véritable révolution industrielle ? De nombreux auteurs tentent de répondre à cette question en tentant de comprendre comment ces changements technologiques sur le tissu socio-économique ont considérablement bousculé le fonctionnement d'une société entière. Le monde de l'emploi, les conditions de travail, les inégalités, la sécurité, les politiques, les relations professionnelles et sociales sont des exemples de ces diverses transformations. Ces différents auteurs cherchent à expliquer l'impact de cette digitalisation mais également à promouvoir la mise en place de discussions globales avec l'ensemble des personnes concernées pour privilégier des décisions politiques pertinentes (Dosi & Virgillito, 2019).

Tsékenis ajoute que ce n'est actuellement plus un secret pour personne, nous sommes dans une époque où prend place la généralisation du numérique. Aujourd'hui l'usage d'internet et plus largement du numérique est devenu un passage incontournable dans nos sociétés (Tsékénis, 2010). Je cite C. Court en 2015 dans son ouvrage sur l'usage du numérique en milieu carcéral : « *Les technologies et outils du numérique impactent nos vies au quotidien et au travail [...] bouleversent nos rapports au temps et à l'espace, ouvrent de nouveaux lieux de débats, transforment nos relations sociales [...]* » (Court, 2015).

LA DIGITALISATION EN PRISON

Face à une société complètement numérisée et digitalisée qu'en est-il de l'utilisation en détention des différents outils numériques ? La prison par définition, au-delà de questionner la punition des crimes, questionne également, je cite : « *la mise à l'écart de la société* » (Molinatti, 2020). La mise à l'écart de la société inclut, entre autres, la mise à l'écart de toute forme d'évolution. Les détenus sont, selon la loi, je cite C. Court en 2015 : « *privés de liberté mais pas de droits* ». Ce qui sous-entend, en collaboration avec la loi de principes sur le statut juridique interne du détenu, qu'il est nécessaire qu'une progression des droits des détenus liés aux nouvelles technologies soient mis en place. En d'autres termes, toute innovation technologique doit être évaluée avec, je cite : « *prudence et rendue à sa juste valeur* » (Court, 2015).

Selon la conception de Bentham sur l'espace et le milieu carcéral, le bien-être du prisonnier mais surtout sa transformation morale peut être en partie réalisée par l'architecture, l'aménagement ou encore les techniques architecturales déployées au sein de la prison et de sa cellule (Moran & Jewkes, 2015). La digitalisation en prison peut revêtir différentes formes telles que les plateformes de vidéosurveillance, de scanning, les parloirs en visioconférence, la numérisation des documents administratifs, le télétravail pour le personnel, les plateformes telles que « Prison Cloud », etc. Elle recouvre en outre également différents usages parmi lesquels : le numérique permet l'exécution des peines au sein de son propre foyer et environnement par le système de surveillance électronique et il peut être un outil pour perfectionner les pouvoirs de l'administration avec une nouvelle gestion numérique d'une forme différente de traitements de données (GIDE, CEL, GENESIS, BIOAP). Ce qui permet d'assurer une meilleure sécurité au sein de l'établissement par un meilleur contrôle, une gestion et un accès aux dossiers plus efficace. Sans oublier la possibilité de donner accès aux détenus à la technologie à condition que celle-ci réponde à des exigences de sécurité maximale (Court, 2015).

Ne pas franchir la porte du numérique, au sein des établissements pénitentiaires, risque d'aggraver d'autant plus le fossé qui sépare le monde extérieur d'une prison et donc rendre toujours plus dur le retour à la vie sociale extérieure. Dans le but de promouvoir une meilleure réinsertion sociale, il est nécessaire que le législateur entame une réflexion sur le développement des outils numériques en détention².

Mais alors, quel serait l'apport du numérique depuis et au sein de la prison ? Un tel dispositif nécessite un aménagement des parcours administratifs et pédagogiques ainsi qu'une adaptation des ressources (Alidières-Dumonceau et al., 2015). Par exemple, lors de l'évaluation du projet « Action 13 » qui avait pour objectif de faire bénéficier les détenus d'un enseignement universitaire qualitatif à distance, les chercheurs ont cerné les différentes difficultés qui peuvent survenir lors de l'intégration d'une telle plateforme numérique dans l'environnement carcéral. Dans le cadre de ce projet, on a constaté qu'il était nécessaire de doter les cellules d'internet pour réduire la fracture numérique et apporter des réponses adaptées aux besoins de la population détenue mais également donner de l'ampleur à une médiation administrative, pédagogique, technique et numérique (Alidières-Dumonceau et al., 2015).

D'autres auteurs soulignent le risque de déshumanisation de la prison par l'apport des nouvelles technologies ou encore les risques de piratage externe. Toutefois, l'usage du numérique reste un atout aussi bien dans la réalisation des tâches à satisfaire pour les surveillants que pour favoriser la réinsertion des détenus en les éduquant (Court, 2015). Le tout est d'arriver à combiner l'objectif de sécurité et de communication maximales malgré les dérives envisageables.

À titre exemplatif, une telle structure existe déjà en Belgique : la prison de Beveren, prison digitale. Dans un article de la journaliste Lélia de Matharel, celle-ci décrit l'établissement comme une des prisons, je cite : « *les plus modernes de Belgique* ». En effet, les chambres sont majoritairement individuelles, elles possèdent une douche, un ordinateur fixé au mur, une clé USB personnelle avec un accès à la plateforme « Prison Cloud » et une identification par badge. Les attentes du programme seraient, selon Hans Meurisse qui dirigeait le SPF Justice depuis 2006, une communication plus rapide, moins d'erreurs et une meilleure collaboration entre les différentes entités locales. Toutefois, il souligne une série de limites puisque l'article met en lumière certains actes des détenus qui ont utilisé leur ordinateur pour envoyer, par ce biais, des courriels vers l'extérieur, pour gérer à distance leurs activités criminelles, je cite : « *au nez et à la barbe des gardiens* ». En octobre 2014, les autorités ont décidé, en attendant de trouver une solution, de bloquer l'accès à tous les sites sauf un, celui de la bibliothèque. Le chemin vers la digitalisation des établissements pénitentiaires belges est, selon L. Matharel en 2015, loin d'être terminé³.

² https://farapej.fr/Developper-l-acces-a-internet-et-au-numerique-en-prison?fbclid=IwAR2BiEreKg5pgJESLPxQ3Fj3ifX4t46rr97Ut738A2sN5bZhdYH7_miX-k4

³ Matharel : <https://www.usine-digitale.fr/article/la-difficile-question-du-numerique-en-prison-visite-du-centre-de-detention-modele-de-beveren-en-belgique.N310610?fbclid=IwAR39VjwP9BtkW11BAyhOZCgtvmRtxL18nGVk0oNWRujnXksNZ9xYM97unvc>

Maintenant que nous en connaissons plus sur la digitalisation en tant que telle ainsi qu'une part de ses affectations et complications, qu'en est-il de la problématique de la numérisation des contacts réglementaires depuis la prison ? L'utilisation de nouvelles technologies existe depuis de nombreuses années mais jusqu'ici cela se concentrait majoritairement dans le domaine de la sécurisation. « *La prison n'est pas et ne sera jamais une institution simple car elle pose chaque fois la question certes de la sanction mais également de la réinsertion* »⁴.

En premier lieu, l'inclusion des parloirs en visioconférence. Le parloir est l'un des lieux essentiels à la vie d'un détenu en ce sens, où cela lui permet, je cite : « *d'avoir et puis de maintenir un contact avec le monde extérieur. Une rencontre entre le monde libre et le monde de privation de liberté* » (Molinatti, 2020). Toutefois, malgré les bénéfices désignables pour les détenus (le sentiment de pause dans leur incarcération, visualisation de leur motivation à se réinsérer et finir leur peine et, comme le signale le personnel, un comportement plus calme et serein), la gestion peut s'avérer beaucoup plus compliquée du fait de la frustration ressentie par le détenu de n'avoir touché que du bout du doigt le monde extérieur et la liberté (Molinatti, 2020).

Dans le même ordre d'idées, les avantages sont globalement équivalents pour les visiteurs. Même si, cette rencontre peut dans certains cas ou contextes s'avérer traumatisante et anxiogène. Par exemple, lors de l'épreuve de fouille, lorsque certaines familles ou amis rencontrent les difficultés de transport et d'organisation pour se rendre au rendez-vous, les possibles tensions lors de la visite ou encore la frustration de ne pas bénéficier d'une véritable intimité et d'être limité par un temps minuté (Molinatti, 2020).

Le manque de communication, l'isolement de la famille et des amis, font que l'exécution d'une peine de prison devient ce que Beyens nomme « *un temps mort* », alors que les contacts avec le monde extérieur ne sont que vitaux lorsque l'on ferme la porte de la prison derrière soi (Beyens, 2015). Les relations familiales connaissent, pour la plupart, une véritable épreuve face au parcours pénal de l'un de ses membres. Il y a donc une nécessité de maintenir les liens familiaux afin de limiter les effets préjudiciables propres à la détention. Par exemple, pour un père et ses enfants, comme le souligne la convention internationale des droits de l'enfant, les impacts pour le développement de l'enfant d'une telle séparation sont considérables (Bouregba, 2002). De manière générale, le fait de maintenir une forme de stabilité familiale contribue aux fondements éthiques de notre société et donc, indirectement, à sa cohésion (Bouregba, 2002). Néanmoins, il n'est pas toujours possible de trouver l'équilibre entre ces impératifs, particulièrement quand la famille peut maintenir le détenu dans la délinquance au lieu de l'aider à se réinsérer (Bouregba, 2002).

Le parloir joue un rôle majeur dans la détention du détenu qui peut en bénéficier ((Molinatti, 2020). La crise sanitaire COVID-19 a entraîné une adaptation du système en cherchant une alternative afin de limiter les déplacements entre les personnes pour éviter la propagation, tout en maintenant un contact. L'administration pénitentiaire a donc fourni des ordinateurs ainsi qu'un système sécurisé de visite virtuelle pour pallier cette absence de contact (Fontes, 2022).

⁴ Guigou : https://www.lemonde.fr/archives/article/2000/06/11/elisabeth-guigou-se-prononce-pour-une-grande-loi-penitentiaire_3608593_1819218.html?fbclid=IwAR26IQduNAIa2IveL0bNptfg4k4qNoAY5t2YsQINIRlqrPBrvLJWnnhScbY

En second lieu, les plateformes tels que « Prison Cloud » et « Just From Cell » sont des plateformes qui se définissent, de manière plurielle, comme adjuvants au principe de normalisation (Sevenants, 2022) défini par la loi⁵ du 12/01/2005 propre au statut juridique interne du détenu⁶. « Prison Cloud » qui est décrit comme, je cite : « *une plateforme de prestation de services unique pour fournir des services aux détenus en toute sécurité* » (Bocklandt & Mariën, 2019). Cette plateforme aurait pour objectifs de rapprocher les conditions de vie carcérale à la vie sociale, de limiter les effets préjudiciables, d’aller plus loin dans la neutralisation du détenu en le réhabilitant vers la voie de la réinsertion (Beyens & Robberechts, 2020).

« Prison Cloud » est une plateforme intranet qui permet, entre autres, au détenu depuis sa cellule, de : faire sa cantine, regarder la télévision, individualiser un apprentissage sur la plateforme e-learning, contacter les membres de l’administration de manière directe ou encore consulter son dossier. À l’avenir, la plateforme pourrait s’étendre à d’autres fonctionnalités telles que l’envoi des bulletins de notes par voie électronique ou encore la prise de rendez-vous avec l’administration pénitentiaire (Beyens, 2015). Les membres du personnel des institutions travaillant avec cette plateforme, tel que Monsieur Sevenants, directeur de la prison de Marche, constatent déjà une série d’effets positifs et négatifs. Par exemple, celui-ci cite une aide à la normalisation, une fluidité de la communication, une augmentation de l’offre de formations, la possibilité d’éviter les pertes financières et administratives, une plus grande facilité et rapidité dans le travail à effectuer et enfin une économie d’énergie. À contrario, le directeur et son équipe constatent une forme de décrochage accentuée pour les personnes présentant déjà certaines lacunes, l’apparition d’une logique « du tout, tout de suite », un risque de déshumanisation et un système certes efficace mais parfois défaillant impactant de manière équivalente les détenus et le personnel (Sevenants, 2022).

À propos de la plateforme « Just From Cell » qui est toujours en cours de développement à l’heure actuelle, celle-ci se définit comme cherchant à travailler à la réduction de la fracture numérique avec les détenus dans une perspective de normalisation. Techniquement, il s’agirait de fournir des outils supplémentaires aux détenus pendant la durée de leur détention pour la préparation de leur réinsertion sociale. Le tout serait de constituer un outil de communication différent de ce que l’on connaît jusqu’à présent et qui correspondrait à la communication qui se développe dans la société de manière générale.

Cet accès numérique couvrirait différents services regroupés en sept grandes familles à savoir : une meilleure information interne entre les détenus et le personnel, la mise en place d’un agenda où le détenu pourra gérer et inscrire son emploi du temps par lui-même ou par l’extérieur (ex : rendez-vous SPF, travail pénitentiaire, visites, rendez-vous médical), une transmission de l’information du détenu vers les différents services de l’établissement par les billets de rapport (majoritairement directs), la possibilité de communiquer avec sa famille ou des tiers par un système de courriels restreint, l’accès à des opérations financières, le développement de formations via e-learning et enfin la consultation des sites internet autorisés.

⁵ Loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l’administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus, M.B., 1er février 2005.

⁶ Cours de Monsieur Vincent SERON, « *Pénologie (1) : cadres administratifs et institutionnels* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l’Université de Liège, 2021-2022, inédit.

Le matériel fourni au détenu, au sein de chaque cellule, se composerait d'une liaison téléphonique pour le réseau, une liaison télévisuelle pour l'image, une souris, une télécommande et un casque Bluetooth. Les services proposés sont de l'ordre de l'information et du divertissement, de la communication interne (billets de rapport), de l'accès à internet (actualités/e-learning), des outils (boîte de réception, boutique en ligne, banque en ligne, JustConsult, réveil) et d'une communication externe (softphone, appels vidéo, courriels). Ce projet a débuté en pilote dans les prisons de Haren et Dendermonde. Il n'y a pas de date effective à son implantation dans d'autres prisons belges mais un ordre de déploiement car, selon les instaurateurs de la plateforme, tout peut encore changer et évoluer (Chefs du projet JustFromCell, 2023). Certains directeurs sont encore relativement dubitatifs devant le travail d'ajustement à prévoir pour s'adapter à l'ensemble des établissements. Notamment, en ce qui concerne la problématique de la langue, le management, les accès, les autorisations ou encore les dégradations⁷.

Le développement de ce type de plateformes s'avère être, non seulement une condition sine qua non pour trouver un emploi, mais aussi pour se maintenir dans la société électronique. C'est une formation qui se veut cruciale pour la réinsertion ultérieure, en particulier pour les détenus condamnés à de longues peines, pour qu'ils, je cite : « *apprennent à se déplacer dans le paysage virtuel de l'internet et du PC* » (Beyens, 2015). Ce sont des innovations qui se trouvent dans la continuité du mouvement de normalisation qui a lieu dans le système pénitentiaire belge depuis les années 1970. Toutefois, attention de ne pas succomber ou d'alimenter l'opinion publique et les médias dans l'image unilatérale « *des prisons comme hôtels cinq étoiles* » (Beyens, 2015).

FRACTURE NUMERIQUE : PARADOXE DE LA PRISON QUI EVOLUE DANS UNE SOCIÉTÉ OU ELLE EST EXCLUE

Le concept de la fracture numérique déjà évoqué précédemment, est un concept qui ne peut, je cite Adel Ben Youssef en 2004 : « *être saisi par une définition unique et universelle. Il renvoie à de nombreuses facettes de la numérisation de l'économie et à la diffusion des technologies de l'information et des communications* » (Ben Youssef, 2004). Nombre d'auteurs se sont penchés sur la question de l'interprétation la plus juste possible dans un contexte donné. Dans notre cas, le contexte est le milieu carcéral qui connaît une grande fracture numérique du fait de son isolement physique de la société et de ses évolutions à la suite d'une décision juridique.

Adel Ben Youssef exploite le concept de la fracture numérique. Dans celle-ci s'entremêle l'abondance des informations et de la communication propres aux technologies. Ces dernières pourraient être à l'origine de nombreuses inégalités liées aux modifications des processus d'apprentissage et aux performances associées à ces outils numériques. La diffusion de nouvelles technologies de l'information et de la communication s'est fortement accélérée et étendue durant cette dernière décennie. Toutefois, l'ensemble des membres de la société ne sont pas parvenus à prendre le pli de l'évolution et de la technologie. Tantôt par choix, tantôt par un manque d'adaptation ou encore par la contrainte. Ces personnes presque incapables de vivre pleinement leur vie d'être social où pratiquement tout devient numérique et digital, risquent, je cite : « *une marginalisation croissante d'un point de vue économique et social* ». C'est ainsi qu'un clivage, comme le définit A. Ben Youssef, séparerait les connectés qu'il nomme les « have » et les non connectés les « have not » (Ben Youssef, 2004).

⁷ Questionnements partagés par les différentes équipes de direction lors de la présentation Teams « Just From Cell », mars 2023, Liège.

La fracture numérique peut également se définir selon un sens strict ou un sens large. Au sens strict, la fracture numérique se rapporte aux inégalités d'accès à internet, tels que les inégalités géographiques, d'âge, de genre, de revenus ou encore du niveau d'instruction (Kaun & Stiernstedt, 2020). Au sens large, elle se définit comme, je cite A. Ben Youssef : « *l'accroissement de l'écart de l'équipement et de l'accès aux technologies entre deux zones géographiques ou deux catégories d'individus* ». À savoir ceux qui ont un accès et ceux qui ne l'ont pas (Ben Youssef, 2004).

Pour en revenir au monde carcéral et si l'on reprend les différentes définitions de nos auteurs, les détenus vivent une double fracture numérique puisqu'ils rentrent, pour la plupart, dans des catégories à la fois strictes et larges. L'une des difficultés des technologies d'information et communication est générique c'est-à-dire subie par tous et partout (Bresnahan & Trajtenberg, 1995). Une théorie qui, étant donné les nombreuses inégalités et contraintes créées par ces technologies, ne semble pas véritablement correspondre à la pratique et ce, d'autant plus en milieu carcéral. En effet, face à des détenus, cela demande un travail d'adaptation conséquent qui n'a pas spécialement été réfléchi au préalable (Fontes, 2022).

Globalement, le débat sur l'importance des technologies d'information et communication reste entier. Tantôt, ce sont des équipements publics qui nécessitent un accès universel, comme l'électricité, l'eau potable, les routes ou encore la télévision. Tantôt, un bien marchand où les déficits d'équipements sont dus à l'écart de revenu initial et donc aux inégalités économiques et sociales (Ben Youssef, 2004).

En ce qui concerne les usages que peuvent en faire les consommateurs, il existe des facteurs explicatifs à la fracture numérique en prison. Cela peut être dû, certes, à la fracture physique des outils et leurs évolutions, mais également l'âge d'un usager, ses capacités cognitives, sa langue, sa culture. Les auteurs constatent que la diversité des usages, selon les prisons, conduit à l'observation de trajectoires différentes face aux fractures numériques chez les détenus. En effet, malgré une pratique et culture dominantes, certaines institutions n'ont pas hésité à faire émerger des applications spécifiques selon ses utilisateurs et leur contexte de vie (Ben Youssef, 2004).

Selon l'auteur, il y a un véritable travail à produire en termes d'accès à l'éducation. La fracture numérique ne fait que mettre à jour les écarts éducationnels et sociaux qu'accentuent la société d'aujourd'hui. « *Si l'ampleur du changement technologique fait l'unanimité, son sens et ses impacts font l'objet de réponses divergentes* ». Le tout variant selon un taux de diffusion et une aptitude différente de ses diffuseurs et utilisateurs (Ben Youssef, 2004).

IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19

« *Entre crise et modernisation il n'y a parfois qu'un pas* » (Dubois, 2010). La pandémie et les mesures associées ont eu de nombreuses conséquences indirectes sur la vie quotidienne à travers le monde. Pendant que d'autres s'adaptent ou corrigent le tir, les sociologues s'empressent de comprendre les conséquences sociales de ces transformations et ce, dans tous les milieux (Fayter, Mario, et al., 2021).

Considérant le côté fermé et cloisonné de l'institution pénitentiaire, la révolution numérique au sein des prisons a demandé plus d'efforts et de temps que la société en général. Toutefois, récemment un aggravateur des inégalités économiques et sociales mais également un catalyseur technologique intéressant est apparu ; la crise sanitaire COVID-19 (Fontes, 2022). Celle-ci a profondément mis en évidence, je cite : « *des vulnérabilités et inégalités déjà profondément ancrées et que la crise a exacerbé* » (Weiss & Ali, 2022).

Toutefois, et comme le souligne Christophe Dubois, une crise peut être synonyme de modernisation et malgré les impacts négatifs, il est possible de déceler les traces d'un vaste chantier de modernisation dans lequel l'administration pénitentiaire s'est engagée. En témoigne la crise institutionnel et administrative des prisons dans les années 2010. Il y a donc un lien fort entre crise et organisation de réforme mais « *la mise en œuvre des réformes constitue un processus incertain et semé d'obstacles* » (Dubois, 2010). Par définition, la « *gouvernance de crise* » produit de nouvelles pratiques à la fois pénales et sociétales qui peuvent se maintenir positivement ou, au contraire, s'avérer problématiques pour la société (Fayter et al., 2021).

La crise sanitaire, dans un premier temps, n'a fait qu'amplifier les conséquences de l'incarcération avec des mesures d'éloignement physique, une perte des interactions humaines et un contrôle permanent (Fayter et al., 2021). « L'après-covid » s'est profilé sous le plan stratégique et prototypique de gestion des risques de la « nouvelle normalité ». Celle-ci a pour objectif un meilleur équipement et une meilleure préparation pour répondre aux imprévus sans recours à des politiques restrictives et isolantes. Dans ce but, il convient d'investir dans, je cite : « *de meilleures sources alternatives, meilleurs soutiens et meilleures formes de responsabilité au sein des communautés* » (Fayter et al., 2021).

Face à toutes ses difficultés qui accentuaient la problématique de l'isolement et de la ségrégation dans les établissements carcéraux et qui avaient des effets néfastes sur la santé mentale du détenu, les auteurs émettent l'hypothèse qu'une intervention par la digitalisation était grandement nécessaire. Selon eux, il faut utiliser la crise pour repenser la totalité du système dont, je cite : « *une grande partie peut être modelée à partir de la solidarité et des soutiens mutuels trouvés entre les prisonniers* » (Fayter et al., 2021). De plus, nos auteurs soulignent que la crise sanitaire COVID-19 a fait expérimenter à l'ensemble de la société de manière indirecte la vie en détention. Je cite : « *les effets néfastes de l'isolement sont désormais également ressentis, dans une certaine mesure, par ceux qui ne sont pas incarcérés* » (Fayter et al., 2021). En d'autres termes, le grand public serait désormais en mesure de comprendre les conséquences et les dommages de l'emprisonnement.

Par conséquent, il serait opportun de prôner une approche socio-politique plus compatissante de la justice pénale qui donnerait la priorité à l'humanité et à la dignité des détenus en tant que citoyens et membres de la communauté (Fayter et al., 2021) en passant, lorsque c'est possible, par une série d'outils technologiques. La pandémie a propulsé nos politiques à envisager la digitalisation comme une solution à une vaste partie des complications liées au COVID-19, mais également à envisager une numérisation de la justice de manière globale (Jewell et al., 2022).

DEUXIÈME PARTIE : CADRE MÉTHODOLOGIQUE

MÉTHODOLOGIE ET QUESTION DE RECHERCHE

QUESTION DE RECHERCHE

La question de recherche sous-jacente à cette étude et à la thématique de l'usage des dispositifs numériques et technologiques en milieu carcéral selon le point de vue du personnel pénitentiaire est :

« Quelles sont les enjeux et limites à la digitalisation des contacts réglementaires des détenus, propres à la détention, sur les pratiques du personnel pénitentiaire ? ».

À travers cette question le but est de comprendre comment le numérique peut s'adapter au monde carcéral. Que deviendra alors la vie du personnel de surveillance face à ces différentes nouveautés, propres aux contacts extérieurs réglementaires, depuis la cellule et depuis la prison ?

De nouvelles plateformes telles que « JustFromCell » ou « Prison Cloud » cherchent à s'implanter au sein des prisons francophones. Les parloirs en visioconférence prétendent maintenir le contact avec les proches du détenu, son avocat et certains professionnels extérieurs (ex : psychologue, assistants sociaux, etc.). Nous avons tenté de découvrir la vision du personnel sur ces changements, non seulement chez ceux qui le vivent actuellement mais aussi chez ceux qui devraient s'y adapter dans les plus brefs délais. Tout cela est très nouveau, parfois inattendu, car, à la suite de la crise sanitaire COVID-19, tout s'est accéléré. Il nous paraît donc judicieux de nous pencher sur ce sujet récent et peu étudié.

HYPOTHESES

Face à notre question de recherche plusieurs hypothèses peuvent être envisagées délimitant les différents enjeux mais également une part des limites de cette modernisation et digitalisation du monde carcéral.

- (1) La digitalisation permet d'apaiser les conflits au sein des différents niveaux/différentes ailes par le maintien du lien social extérieur.*
- (2) La digitalisation met en avant la problématique de la fracture numérique chez un public fragilisé.*
- (3) La crise sanitaire COVID-19 a été un catalyseur à une forme de révolution numérique en prison et ce, au risque de la déshumaniser.*

L'intérêt repose dans l'idée que ces différentes avancées soient complémentaires au travail du personnel et non supplémentaires au risque d'avoir en réalité désavantagé le personnel dans ses responsabilités et son travail quotidien. Cela risquerait, indirectement, de diminuer le bien-être au travail et accentuerait la difficulté du métier, du recrutement et son manque d'intérêt au sein de la société.

TYPES DE DONNEES

Ce mémoire est une recherche à visée explicative apportant une analyse descriptive et indirectement évaluative du sujet. C'est une des raisons pour lesquelles, nous avons fait le choix de recourir à la méthodologie de recherche qualitative.

La recherche qualitative est pertinente à utiliser face à des sujets en rapport avec toute réalité humaine et sociale, elle peut concerner la vie d'individus, leurs expériences, des comportements, des émotions, etc. ainsi que des questionnements qui vont être liés au fonctionnement de certains groupes, à des mouvements sociaux, à des phénomènes culturels⁸. De plus, la nature du phénomène, par son caractère récent, est relativement peu connu et mal compris. La recherche qualitative par sa volonté de comprendre les mécanismes des phénomènes qu'elle étudie plus que d'évaluer leur degré d'apparition est, par conséquent, plus appropriée.

En ce qui concerne le mode d'investigation qui est, par définition, le premier choix que l'on pose par rapport à notre objet d'étude, nous nous sommes concentrés sur une étude de cas multiples. Il est question d'étudier un milieu, à savoir le milieu carcéral, mais selon une pluralité d'acteurs venant de plusieurs établissements au sein de la même institution. La diversification est interne car il s'agit d'étudier l'ensemble du personnel de surveillance carcérale (directeurs, chefs de quartier, agents, éducateurs, responsables informatiques) et pas uniquement une partie de ce personnel. De plus, certains autres intervenants ont également été inclus au sein de l'échantillon tels que des avocats qui pratiquent les parloirs en visioconférence au sein des prisons. Ces personnes ne font pas partie intégrante du personnel mais le « deviennent » lorsqu'ils franchissent les portes d'un établissement carcéral.

CHOIX DE L'ECHANTILLON

Ayant comme intention de produire un échantillon de type hétérogène, nous avons sélectionné un mode d'échantillon non-probabiliste. L'échantillon non-probabiliste se base sur le principe d'un choix non-aléatoire puisque le but est de recueillir un aperçu d'une situation sans s'intéresser à la question précise de la représentativité. En ce qui concerne le type d'échantillon non-probabiliste, notre choix s'est posé sur l'échantillonnage volontaire qui consiste à faire appel à des volontaires pour répondre aux entretiens. Le but étant d'avoir en majorité des membres du personnel de surveillance (agents, chefs de quartiers, directeurs) mais également certains intervenants extérieurs tels que des avocats qui utilisent les parloirs en visioconférence, des éducateurs qui sont appelés à intervenir lorsqu'un détenu se retrouve en difficulté avec un dispositif technologique ou encore des chercheurs qui réfléchissent à la question de la digitalisation de la justice de manière générale. L'utilisation de la technique du snowballing (entretien par boule de neige) nous a été d'une grande aide afin de pouvoir recruter des personnes venant du même milieu mais ayant un poste ou un intérêt différent face à la problématique de la digitalisation.

⁸ Cours de Madame Sophie ANDRÉ « *Méthodologie de la recherche qualitative en criminologie* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l'Université de Liège, 2021-2022, inédit.

D'un point de vue plus pratique, le contact s'est, en majorité, opéré via un contact par mail avec un total de quinze personnes. Trois directeurs, quatre agents dont deux responsables des visites virtuelles, deux chefs de quartiers, deux avocats, une détenue, un éducateur, un responsable informatique et un chercheur doctorant universitaire intéressé par la problématique de la digitalisation de la justice. Afin de conserver au maximum l'anonymat des participants, les différents intervenants seront renommés par des prénoms empruntés et le lieu des prisons qu'ils occupent sera quant à lui remplacé par des noms de grandes villes.

METHODE DE RECOLTE DES DONNEES : ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-STRUCTURES ET OBSERVATION

Lors du choix de la méthode de récolte à employer, au-delà du travail d'observation de terrain d'environ quatre mois qui avait été au préalable effectué durant le stage volontaire immersif à la prison de Lantin, nous nous sommes dirigés vers les entretiens individuels semi-structurés. L'observation de terrain nous a permis de nous imprégner du milieu de manière globale en accompagnant des personnes venant de tous les postes et de toutes les hiérarchies. Cela a permis de mettre en évidence des comportements qui apparaissent naturellement dans un contexte spécifique sans que les personnes concernées en soient conscientes. Toutefois, l'observation reste subjective à l'observateur qui la réalise et cela ne permet pas une évaluation qualitative digne de ce nom contrairement à l'entretien semi-structuré qui est « *une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes* » (Imbert, 2010). En effet, à l'aide de questions ouvertes, l'entretien se co-construit au fur et à mesure avec ses propres participants. Le but est que la collaboration fasse émerger de nouvelles idées, de nouveaux points de vue et participer à l'éclaircissement de nouvelles zones d'ombre.

Techniquement, les entretiens ont été majoritairement planifiés en face à face au sein des différentes prisons ou dans des lieux choisis par les intervenants extérieurs (ex : cafétéria de l'Université de Liège, cabinet d'avocat, etc.). Toutefois, pour un souci organisationnel des intervenants, quatre entretiens ont été réalisés à distance, par téléphone. L'entretien formel se déroulait presque toujours selon la même configuration. Nous débutons par un rappel des règles de déontologie auxquelles nous étions conformés (anonymat, libre de s'exprimer en toute impunité, droit de ne pas répondre, droit d'arrêter l'entretien à tout instant) ainsi que l'explication du sujet de la recherche et ses objectifs. L'entretien débutait par une brève présentation de l'intervenant afin que celui-ci ou celle-ci se sente à l'aise avant d'entamer le questionnaire mais également dans un objectif de comparaison entre les différents membres du personnel selon leur statut interne à la prison, leur parcours de vie ainsi que leur formation. Ensuite, nous abordions une partie propre à la digitalisation de manière générale au sein de la société et en prison, pour poursuivre avec une partie sur la notion de fracture numérique, l'impact de la crise sanitaire COVID-19 pour clôturer par un bilan et des remerciements.

Toutefois, certains interviewés, du fait de leur profil hétéroclite, ont été interrogés de manière informelle afin d'en connaître un peu plus en leur demandant leur avis général sur l'une ou l'autre thématique. Par exemple, une détenue du quartier femmes ainsi que deux avocats qui sont tous deux membres actifs du projet pilote au quartier femmes de la prison de Lantin ont été interrogés. Projet-pilote introduit par Maître Dessy qui consiste à étendre les parloirs en visioconférence aux avocats et leurs détenus. Ne faisant pas partie intégrante du personnel pénitentiaire, il n'était pas pertinent d'utiliser le même guide d'entretien et la même considération des résultats obtenus. En ce qui concerne la durée des différents entretiens, selon les intervenants, ils pouvaient durer entre quarante minutes à une heure vingt-cinq.

LE GUIDE D'ENTRETIEN

Après avoir déterminé les différentes hypothèses propres à la question de recherche, nous avons réalisé le guide d'entretien. Celui-ci s'est avéré être identique à tous les membres du personnel de notre échantillon et ce malgré leur hétérogénéité. Toutefois, celui-ci a été adapté lors des entretiens informels ou propres aux membres du projet pilote de Maître François Dessy.

Un guide d'entretien « *contient les différents thèmes que l'on souhaite aborder. Le guide d'entretien revient à un « cahier des charges » des thèmes à discuter lors d'un entretien afin de répondre pertinemment à notre recherche* » (Imbert, 2010). Nos guides sont flexibles et même évolutifs car ils peuvent susciter des réponses en fonction des propos des participants et ne suivent pas toujours l'ordre des sujets abordés ni leur intensité.

ANALYSE DES DONNÉES

Afin d'analyser de la manière la plus juste nos données, quinze entretiens ont été enregistrés et retranscrits avec l'accord des participants. Une fois la retranscription achevée, chaque entretien a été lu de manière détaillée puis classé selon ses enjeux et limites pour absorber les différentes réactions possibles. Nous avons ensuite repris chaque sujet du guide d'entretien et extrait les réponses des quinze participants pour visualiser leurs divergences et convergences ainsi que d'éventuelles spécificités.

MISE À PLAT

À l'ère de la digitalisation croissante, où les frontières entre le monde virtuel et le monde réel s'estompent, il est essentiel de comprendre comment ces avancées technologiques influencent les pratiques du personnel au sein des prisons belges. À travers des entretiens semi-structurés approfondis, nous avons plongé dans l'univers complexe des professionnels travaillant quotidiennement au sein du système carcéral. Notre objectif était d'explorer les enjeux et les limites de cette digitalisation, en scrutant les récits, les perspectives et les défis vécus par le personnel face à ces transformations.

Pour rappel, notre échantillon se compose de membres du personnel pénitentiaire et d'intervenants extérieurs tel qu'un doctorant universitaire travaillant la question de la digitalisation de la justice, mais également certains membres ou précurseurs du projet pilote du quartier femmes de la prison de Lantin qui vise à étendre les parloirs en visioconférence aux avocats des détenus. Chaque intervenant a été anonymisé par un prénom emprunté précédé de l'appellation monsieur/madame tout en précisant leur fonction.

Nos différentes hypothèses avaient supposé que la digitalisation pourrait éventuellement apaiser les conflits au sein des différents niveaux/différentes ailes par le maintien du lien social extérieur. Ensuite, que la digitalisation pouvait mettre en avant la problématique de la fracture numérique chez un public déjà fragilisé. Enfin, la crise sanitaire COVID-19 serait un catalyseur à une forme de révolution numérique en prison et ce, au risque de la déshumaniser. Selon cette base hypothétique, l'analyse des résultats se découpera en thématiques propres aux différents enjeux et limites de la digitalisation des contacts règlementaires. Nous classifions les différents enjeux et limites selon leur technicité, leur législation, leur aspect financier, sociétal ou encore éthique. Le tout est de comprendre de manière transversale, l'impact de la digitalisation sur les pratiques du personnel pénitentiaire.

Les termes « nouvelles technologies » peuvent être synonyme à la fois d'avancées et d'innovations mais également de nouveaux problèmes recoupant de nombreuses limites. En témoignent les propos de nos intervenants où s'entremêlent les termes, je cite : « *nouveauté, innovation, rapidité, connaissances* ». Mais également : « *grande crainte des différentes dérives, déshumanisation, contre-productivité* ».

ASPECTS TECHNIQUES

La digitalisation d'une prison demande une adaptation technique, architecturale et législative. En effet la digitalisation prétend apporter un gain de temps, d'argent, une diminution des mouvements, des tensions et des erreurs. Toutefois, ces différentes adaptations ne sont pas sans contraintes et nécessitent, je cite, madame Callie, directrice-adjointe : « *une co-construction entre le personnel de terrain et les initiateurs des projets* ».

Premièrement, le gain de temps et d'argent. Le personnel se dit être majoritairement favorable à une diminution de la paperasse qui a un coût conséquent et peut s'avérer être la source de nombreux conflits et d'erreurs. Par exemple lors de la cantine, je cite l'agente madame Miranda : « *parfois les détenus, pour faire leur cantine, doivent recopier des numéros et il suffit d'une erreur pour qu'ils ne reçoivent pas ce dont ils ont besoin. [...] Un jour, un détenu avait reçu 30 boîtes de haricots rouges* ». Certains agents évoquent également la perte de certaines fiches messages ou communications aux différents services. Je cite monsieur Georges, éducateur : « *On est passé des lettres ou fiches messages adressés à la direction ou autre qui arrivaient ou n'arrivaient pas aux personnes ciblées. Maintenant avec ce moyen de communication et d'échanges, l'information arrive pratiquement en instantané. Je pense qu'au niveau disciplinaire et réponse apportée au détenu, [...] que ça va prévenir et aider pas mal de choses. Cela va aider à amoindrir les tensions et les problèmes de communication* ».

Les enjeux présentés sont d'améliorer la technicité pratique de certains éléments et favoriser une communication plus directe par l'outil numérique. Néanmoins, cette instantanéité a un effet pervers, je cite monsieur Preston, directeur de régime : « *Les détenus rentrent dans une politique du tout et du tout de suite [...]. On n'a pas toujours la possibilité de répondre dans l'immédiat alors que le détenu il a tout son temps et pense souvent que tout est une urgence. Tout ça peut rapidement devenir une escalade et créer sur niveaux plusieurs difficultés et frustration dans une population qui est très souvent, par définition, intolérante à la frustration* ».

Deuxièmement, en ce qui concerne la diminution ou modification des mouvements, certains agents de prisons dites « digitalisées » constatent, en comparaison à leurs expériences passées, une modification des mouvements hors de la cellule où la nécessaire présence de l'agent est nettement inférieure. En effet, dans une prison telle que Marche où le détenu est seul, a la possibilité de se doucher en cellule et possède un ordinateur sur lequel il peut utiliser la plateforme Prison Cloud, il ne côtoie pas l'agent à la même fréquence. L'agent moins sollicité, moins contraint d'accompagner le détenu quelque part, peut être plus libre de rentabiliser son temps à d'autres tâches et activités, ce qui, indirectement, diminue sa charge de travail dans la condition où le détenu est formé et a acquis les rouages techniques de l'outil. Dans le cas contraire, la charge de travail et la sollicitation de l'agent peut s'avérer plus conséquente et contre-productive. Cependant, on peut remarquer une diminution des contraintes et des frustrations liées à l'assistanat du personnel. Je cite madame Cristina, agente : « *je trouve tout cela pas mal car cela leur permet de devenir plus indépendants et ne plus toujours devoir bénéficier de l'aide d'un agent. [...] ça leur permet de devenir plus autonomes. [...] pouvoir se débrouiller, s'occuper grâce à ça en cellule* ». La digitalisation est plus en accord avec une sécurité dynamique prônée dans les nouvelles prisons, où les agents sont des accompagnateurs de détention ou ce que l'on pourrait appeler, je cite monsieur Alex, agent : « *des éducateurs sous écrou* ».

Troisièmement, le partage d'informations et la communication. Selon monsieur Georges, éducateur : « *le manque de communication est l'un des éléments les plus destructeurs en prison* ». La digitalisation est considérée comme un outil qui pourrait améliorer cette communication et ces échanges aussi bien entre le détenu et le personnel qu'avec des intervenants extérieurs à la prison. Par exemple, les visites virtuelles, mises en place lors de la pandémie se sont avérées être, je cite Monsieur Ben, chef de quartier : « *une aide au changement* », permettant à des détenus de communiquer de manière plus régulière et intensive avec leurs familles et amis. Je cite madame Miranda, agente, qui met en avant le fait que : « *des détenus ont renoué des contacts avec leur famille qui vit à l'étranger* », « *Un détenu a revu son père en visioconférence qui habitait au Brésil. Il ne l'avait plus vu depuis 12 ans* », je cite monsieur Alex, agent : « *J'ai entendu un détenu être très heureux d'avoir revu son chien* », « *Les visites virtuelles leur permettent de dépasser les frontières de la prison* ». Tout cela est un véritable gain de temps, d'énergie et d'argent aussi bien pour les agents que pour les visiteurs.

En ce qui concerne le personnel, cela diminue la charge de travail et évite de « bloquer un agent » pendant le temps d'une visite. Je cite madame Cristina, agent : « *[...] dans le déroulement d'une journée je trouve que c'est avantageux car lorsque nous sommes en sous-effectif ou autre la surveillance d'une visite virtuelle ou d'une visite à table n'est pas la même. Une visite à table nécessite une surveillance en continu* ».

Pour les visiteurs, les parloirs peuvent demander une grande organisation en interne et en externe. Il faut pallier les différentes difficultés de transport, la localisation majoritairement décentrée des prisons, les contraintes familiales et professionnelles ou encore les difficultés financières. Par conséquent, certaines familles ont augmenté les rendez-vous tout en diminuant les contacts par la facilité technique des visites virtuelles contrairement aux visites à table. Je cite monsieur Preston, directeur : « *il y a la diminution des visites à table par rapport aux parloirs visio. Il y a ce confort financier et temporel où il est vrai qu'on constate que certaines familles ne prennent plus la peine ou du moins diminuent fortement leurs visites* ».

Pour les détenus, le contact est plus fréquent, plus qualitatif même si la nécessité des visites à table reste primordiale, je cite madame Cristina, agente et responsable des visites virtuelles : « *Voir sa famille derrière un ordinateur ce n'est pas équivalent de la voir en réalité. Parfois on a besoin d'avoir un contact humain, un bisou ou un câlin* ».

En termes d'information et de sa transmission, là aussi la digitalisation peut s'avérer être un enjeu de taille. Parlons de la plateforme « Prison Cloud ». Celle-ci est décrite comme l'une des plateformes qui permet certes de communiquer mais surtout d'informer le détenu. Nous avons parlé des fiches messages, la consultation du solde bancaire, la télévision, la cantine qui de manière interactive prévient les détenus d'une certaine erreur ou d'une rupture de stock, ou encore le système de pop-up. Le système de pop-up présent sur « Prison Cloud », je cite monsieur Owen, responsable informatique : « *C'est un message que la direction peut envoyer ce qu'on appelle un « pop-up » pour prévenir. [...] le détenu est par exemple, directement informé qu'il n'aura pas accès à sa visite et qu'il serait opportun de contacter sa famille pour que celle-ci ne se déplace pas pour rien ou autre. Ce n'est jamais qu'une communication, un échange entre des systèmes, des groupes quels qu'ils soient. [...] c'est instantané, cela peut apparaître une fois par jour, par heure pendant 24 heures. On peut mettre une couleur selon l'information. [...] en cas de problème technique par exemple, cela évite qu'ils touchent ou démontent tout alors qu'on remet juste le système en route pendant quelques instants. Ils sont seuls en cellule donc cela peut vite devenir un problème car il n'y a pas son codétenu ou des agents qui ont le temps de toujours prévenir* ».

Cette pratique des « pop-up » se dit plus intuitive et diminuant une grande source de conflits. Je cite, madame Julie détenue : « *Je pense que cela pourrait être intéressant car ici, on est toujours dépendant de quelqu'un. Dépendant d'un agent, d'une autre détenue qui pète un câble, la perte d'un papier, etc. [...] on ne sait jamais vraiment ce qu'il n'en est de rien* ». De plus, nous pouvons facilement imaginer que de telles plateformes engendrent un certain coût en termes d'installation mais également en cas de destruction accidentelle ou volontaire de la part des détenus. Raison pour laquelle un système de ce type cherche à limiter les dégâts.

Système interactif instantané et qui prône une meilleure information et communication. Cependant, qu'en est-il de l'interprétation de ces différents écrits ? Le personnel souligne, dans cette digitalisation de la communication, l'importance de correctement savoir interpréter les messages transmis par les outils numériques. Je cite monsieur Derek, directeur : « *Si on ne passe plus du temps à rencontrer le détenu et qu'on ne passe plus que par des procédures écrites, parfois on peut cristalliser des conflits ou des positions alors que grâce à la verbalisation on est dans autre chose [...]. Il y a beaucoup de gens qui ont beaucoup de difficulté dans l'écrit, les analphabètes oui mais également des personnes en carence intellectuelle, ce sont des difficultés sur le fait de savoir ce qu'on met derrière un mot écrit* ». La langue française étant particulièrement complexe, il est très différent de lire une idée écrite que de la partager à l'oral accompagnée du non-verbal et du para-verbal qui sont des aides à la compréhension et permettent parfois d'atténuer les erreurs et les escalades émotionnelles. Je cite monsieur Derek, directeur : « *[...] surtout en langue française, où il y a des mots qui se ressemblent très fort mais dont la finalité et la sensibilité dans un contexte ou dans un autre n'est pas la même* ».

Nous pouvons constater à la suite de la mise en exergue des propos de nos intervenants que la digitalisation du milieu carcéral peut être freinée par des aspects techniques et financiers. Les adaptations que demanderaient une numérisation de l'ensemble des prisons belges aussi bien financières que matérielles ne sont pas anodines. Je cite madame Callie, directrice-adjointe : « *Chronologiquement et techniquement parlant, les gens ne se rendent pas assez compte que la prison et ses établissements divers ont des problématiques et particularités auxquelles il faut s'attacher mais surtout demander l'avis des directeurs et du personnel. Pas dans le sens où ce serait aux directeurs de choisir mais aux directeurs de conscientiser aux divers problèmes apparents. Ce sont des projets qui dans la grande majorité manquent de faisabilité technique* ». Le personnel souhaiterait éviter ce qu'ils nomment, je cite : « *une politique de l'autruche* » où personne ne voudrait vraiment prendre en considération les limites et problématiques des différents projets.

ASPECTS JURIDICO-TECHNIQUES ET LÉGISLATIFS

Juridiquement parlant, la digitalisation connaît un véritable essor et ne saurait tarder à faire partie des grands changements. En effet, le ministre Vincent Van Quickenborne souligne publiquement sa favorabilité à une digitalisation de la justice, incluant le milieu carcéral dans l'objectif de modérer, par exemple, la grande problématique de la surpopulation carcérale ou encore les coûts occasionnés par le système judiciaire et juridique⁹.

⁹ Revue du barreau de Liège-Huy Open Bar – Questions / Réponses. Entretien avec Monsieur le Ministre Van Quickenborne

Les outils numériques demandent toutefois un cadre et une législation. Le personnel est dans la demande qu'un nouveau cadre soit déterminé, afin de rester cohérent au système carcéral déjà existant. Je cite madame Cristina, agente et responsable des visites virtuelles : *« Moi je ne suis pas toujours là par exemple, en théorie c'est 20 minutes de visio et il y a certaines détenues qui restent 56 minutes parce qu'il n'y a pas de surveillance donc les agents sont occupés à autre chose. Après, va expliquer la semaine suivante que c'est de nouveau 20 minutes ! »*.

Il faut également répondre à la loi de principe de 2005 sur le statut juridique interne du détenu. Je cite monsieur Tom, doctorant universitaire étudiant la problématique de la digitalisation de la justice : *« Il y a une nécessité de réfléchir à de nouvelles normes et décisions à prendre dans une propension qui est déjà ultra procédurale et surchargée de règles et de bureaucratie »*. Le monde juridique et pénal est caractérisé, je cite monsieur Richard, avocat : *« par des habitudes conservatistes, une évolution lente et par conséquent des difficultés à se digitaliser »*.

Cet encadrement permettrait de conditionner le personnel à être préparé aux nouveaux enjeux mais également aux nouveaux dangers liés à la digitalisation. En l'espèce, nous pouvons déjà citer monsieur Nathan, expert technique de surveillance : *« Nous sommes déjà en train de développer de nouveaux systèmes pour pallier les nouveaux dangers des nouvelles technologies qui vont toujours trop vite par exemple les drones [...] il y a quelques années, c'est un danger auquel nous n'aurions jamais songé et aujourd'hui c'est une problématique plus que conséquente »*.

La digitalisation des contacts règlementaires n'est pas sans appel et peut être créatrice d'une nouvelle forme de délinquance aussi bien intra que extra-muros à la prison. En effet, je cite monsieur Preston, directeur de régime : *« Il y a un véritable manque de contrôle et un détournement des règles. [...] le système est encore trop jeune pour avoir pris le recul nécessaire et opérer la meilleure prévention possible. [...] les détenus ont ce temps que nous n'avons pas toujours et peuvent être très imaginatifs »*. Cependant, les agents soulignent également l'apport de la digitalisation dans la baisse de la criminalité intra-muros. L'élément le plus exemplatif est sans appel : la mise en place des visites virtuelles qui diminue très fortement le nombre de rentrées frauduleuses au sein des établissements. Je cite madame Miranda, agente : *« Lors des visites virtuelles, beaucoup moins de choses rentrent au sein de la prison en comparaison aux visites à table »*. À contrario, ce même dispositif fait partie des nouveautés qui demandent le plus de réglementation. Les locaux sont encore peu adaptés, la visibilité est moindre et limite la possibilité de contrôler ce qu'il s'y passe ou s'y dit tout en respectant les règles de confidentialité. Je cite monsieur Preston, directeur de régime : *« C'est le problème pour le contenu des visios, c'est déjà arrivé qu'un agent arrive et qu'une épouse était en train de faire un strip-tease à son mari »*. Dans un autre sens et selon le point de vue des avocats, il serait nécessaire de faire vérifier le local ainsi que l'ordinateur utilisé par des instances externes. Je cite monsieur Marc, avocat : *« Je veux être sûr que personne n'écoute et que cela est vérifié par des instances externes donc pas des policiers, agents ou enquêteurs, n'importe quelle commission si on en crée une, mais des gens qui n'ont rien à voir avec l'affaire ou le monde carcéral/juridique. À partir de là, moi je peux parler sans problème, c'est peu de choses mais à mon sens c'est indispensable »*.

S'ajoute à cela, le manque de contrôle quant aux participants qui pourraient être cachés derrière l'écran. Je cite monsieur Preston, directeur de régime : « *Ici on ne peut jamais être sûr de rien, on ne sait pas mettre un agent derrière chaque détenu puis il faut respecter l'intimité de la conversation. Mais très clairement nous n'avons aucune certitude de la ou du nombre de personnes qui peuvent se retrouver derrière l'écran une fois que l'agent est parti. Le principal problème il est là c'est le fait de ne pas avoir un contrôle aussi strict que lors des visites à table* ». Ou encore madame Miranda, agente et responsable des visites virtuelles : « *On ne peut pas garantir à 100% un contrôle total selon nos moyens en respectant la vie privée des détenus* ». Cette difficulté ne permet plus de garantir les éventuelles restrictions mises en place, par exemple, le fait de contacter sa victime, son complice ou encore des personnes non autorisés.

En conclusion, l'essor de la digitalisation dans le domaine juridique et législatif soulève des enjeux complexes et nécessite un cadre adéquat. Alors que la digitalisation offre des possibilités d'amélioration, telles que la modération de la surpopulation carcérale, elle exige également une législation appropriée pour garantir l'équité et la cohérence du système pénitentiaire. La formation du personnel et la mise en place de normes réglementaires sont essentielles pour faire face aux nouveaux défis et dangers liés à la digitalisation. Il est crucial de réglementer ces nouvelles pratiques pour assurer un contrôle adéquat, préserver la confidentialité des échanges et minimiser les risques liés à l'utilisation abusive de la technologie. La recherche d'un équilibre entre les avantages et les défis de la digitalisation reste un enjeu majeur pour l'avenir du système judiciaire et juridique belge.

ASPECTS FINANCIERS

Selon un point de vue purement financier, le personnel souligne une adaptation et une mise en place technologique certes coûteuse dans un premier temps mais économiquement intéressante dans un second temps. En effet, nos intervenants définissent le terme de digitalisation comme la possibilité de gagner du temps et de l'argent par la rapidité et la flexibilité de l'outil. Les économies de mouvements mais également les économies financières par l'apport de la digitalisation sont non négligeables.

Tout d'abord, les visites. Nous avons évoqué l'augmentation des contacts avec le monde extérieur grâce à la digitalisation mais également le possible raisonnement des familles qui diminuent la fréquence de leurs visites, je cite monsieur Preston, directeur de régime : « *Tout ça n'est pas nouveau que les détenus sont très nombreux à avoir leur famille loin, voire dans un autre pays, que toutes les familles n'ont pas toujours les moyens ou le temps de se déplacer régulièrement* ». Les détenus, je cite monsieur Derek, directeur : « *[...] ce sont des personnes qui sont en fracture sociale pour la plupart* ». Cette fracture sociale implique pour la plus grande majorité que leurs amis et familles puissent l'être également et rencontrent donc de possibles difficultés à se déplacer pour une heure de visite. Financièrement, le premier enjeu est ici plutôt indirect. La baisse des coûts pour les familles étant importante, les rencontres augmentent et l'attitude du détenu avec le personnel peut être améliorée dans le meilleur des cas.

Le constat est le même, en ce qui concerne les visites virtuelles qui s'étendent à d'autres intervenants externes tels que les avocats ou psychologues. L'économie est certes perçue en termes de temps pour le personnel et l'intervenant. En exergue, je cite monsieur Ben, chef de quartier : « *Pourquoi pas aussi car là je pense que sécuritairement parlant c'est mieux. On peut par exemple avoir un incident avec un avocat en parloir alors qu'en visio à part l'ordinateur en mille morceaux par terre il ne se passe pas grand-chose. [...] sans oublier la facilité pour les avocats qui ne sont plus dépendants des mouvements, gagnent du temps et de l'argent* ». Cela inclut des facilités de déplacement et permet d'éviter les attentes et mouvements trop conséquents.

À contrario, l'économie peut également jouer en faveur du détenu qui économise des permissions de sortie ainsi que l'argent qu'il dépense lors de ces permissions pour par exemple un premier rendez-vous chez un psychologue. Je cite monsieur Derek, directeur, à ce propos : « *Par exemple, est-ce qu'on fait un contact préalable entre un psychologue et un patient avant la première visite ? On initie un premier contact pour définir le cadre pour commencer un suivi ou une prise en charge. Après ce premier contact, le professionnel peut réorienter le détenu ce qui peut être un gros gain pour les détenus qui utilisent une de leur PS (permission de sortie) pour voir un professionnel pour s'entendre dire que la prise en charge n'est pas possible avec cette personne* ». La gestion interne et externe est alors en partie déchargée.

Ensuite, et cela va de pair avec les implications juridiques de digitaliser la justice, il s'agit des différentes économies de mouvements. Je cite monsieur Preston, directeur : « *J'ai envie de dire qu'il était temps que les prisons et la justice de manière générale vivent avec leur temps car tout cela fait partie de notre quotidien à tous, cela fait partie de la société, les justiciables en font partie* ». Digitaliser le monde juridique ainsi que les cours et tribunaux seraient un gain particulièrement avantageux. En effet, selon monsieur Alex, agent et chef centre au RSU, à partir du moment où la confidentialité est respectée et que le matériel est qualitatif et surtout adapté, cette numérisation de la justice serait, je cite : « *un accélérateur et un catalyseur intéressant* ».

À titre exemplatif, citons les propos d'un agent travaillant aux fouilles, monsieur Jackson, qui décrit les différentes étapes de l'extraction d'un détenu : « *Alors nous on doit préparer la liste des palais qui se prépare la veille. Le greffe la reçoit via les corps de sécurité des différents palais puis nous la transmet. En fonction de ça, on prépare les différents voyages en fonction de l'heure à laquelle ils vont démarrer. Vous ajoutez à ça les extérieurs où on détermine les véhicules qui vont à Bruxelles, Nivelles, etc. Donc voilà, nous on prépare cette feuille-là, la veille. Une fois qu'elle est prête, le centre D communique sur les niveaux les différents palais et le lendemain matin on le fait voyage par voyage. La maison d'arrêt nous fait descendre les détenus en fonction de nos demandes. [...] une fois que les 15 détenus sont ici, on doit les faire passer au contrôle digital, après cela ils peuvent demander pour se changer. Donc nous on va chercher leur vestiaire, ils mettent ce qu'ils veulent et une fois qu'ils sont changés on les place dans une salle d'attente en attendant que le corps de sécurité vienne les chercher* ». À la vue de l'aspect très technique de ces différentes étapes (administrative, juridique, financière), le travail pourrait, grâce à la digitalisation, être diminué pour les agents occupant ces différents postes.

Ces nouveautés posent une fois de plus une série de questions. Certes le personnel cherche à diminuer sa charge de travail, particulièrement aux fouilles, qui se chargent déjà des arrivées, des sorties, des congés pénitentiaires ou encore des extractions, mais à quel prix ? Ce même personnel pourrait alors se réduire et certains agents en viendraient, je cite monsieur Jackson : « *À perdre leur poste et être remplacé par des machines* ». L'objectif est de parvenir à décharger le travail du personnel en évaluant chaque situation de manière individuelle. Toutefois, cette individualisation risque de faire beaucoup débat dans le monde juridique qui semble être, comme l'exprime monsieur Marc, avocat et membre du projet-pilote : « *Totalement contre. Pour moi c'est inconcevable, être en détention est extrêmement attentatoire à la vie privée, à la liberté de chaque personne. Il s'agit de la mesure la plus coercitive que l'on puisse trouver. La personne doit être face à son juge et pas derrière un écran* ».

Enfin et comme nous le soulignons en début de nos propos, l'aspect financier n'est pas à négliger dans l'ensemble des installations à prévoir pour numériser l'ensemble des prisons belges. Je cite madame Callie, directrice-adjointe : « *Personne ne veut vraiment prendre en considération les limites et problématiques du projet en se disant que c'est presque à nous directeurs de gérer ça sans même nous épauler ou nous comprendre [...]. Toutefois, cela demande un travail et une adaptation bien plus conséquente que ce que l'on pourrait penser ou imaginer. Les moyens mis en œuvre vont être compliqués* ».

Il ne faut pas négliger non plus, le coût des casses et des réparations de tels dispositifs numériques. Madame Callie, directrice-adjoint, remarque qu'il y a une tendance de la part des dépositeurs de projets de ne pas prévoir en complément à la mise en place des projets une forme de police d'assurance et du personnel supplémentaire voir un système de garde pour répondre aux problématiques. Cette police d'assurance ou ce personnel supplémentaire, qui aurait la responsabilité de gérer le système, devrait puiser dans les fonds ou parmi les informaticiens et les agents déjà surchargés de la prison à digitaliser. Le matériel étant, je cite monsieur Owen, responsable informatique : « *pas adapté au milieu carcéral* » ou encore « *se dégradant très rapidement* ». L'apport financier pour pallier ces divers problèmes internes n'est pas dérisoire.

En conclusion, la digitalisation dans le domaine juridique et législatif présente des perspectives financières intéressantes, malgré les coûts initiaux associés à l'adaptation et à la mise en place des technologies. Les économies de temps et d'argent liées aux visites virtuelles qui réduisent les dépenses dues aux déplacements et aux permissions de sortie, tout en facilitant les rencontres avec les proches et les professionnels, sont perçues comme des avantages majeurs. De plus, la digitalisation de la justice permettrait de réaliser des économies de mouvements significatives en évitant les déplacements aux palais de justice et en accélérant les procédures. Cependant, cette transformation soulève des questions éthiques et financières tant pour sa mise en place que pour sa maintenance, sans oublier les coûts liés aux casses et aux réparations. Il est donc essentiel de prendre en compte ces aspects financiers lors de la planification et de la mise en œuvre de la digitalisation des prisons.

ASPECTS TECHNIQUES ET SOCIÉTAUX

À présent quelles sont les différents enjeux et limites sociétales liées à la technicité et l'application de la numérisation des différents contacts règlementaires propres à la prison ? La prison, selon les différentes époques et points de vue peut être considérée comme ayant une fonction particulière. Tantôt la prison doit punir, isoler, tantôt elle doit soigner et reconstruire¹⁰. Où se placent les intentions digitales selon ces différents points de vue ? Quelles sont ces enjeux sociétaux ? Quelle serait l'« utilité » et les impacts de la prison dans la société d'aujourd'hui ?

L'objectif de cette recherche est certes de comprendre les différents impacts de la digitalisation sur le personnel mais également d'entendre leur point de vue sur ces différents changements. Ce point de vue est influencé, non seulement, par leur expérience professionnelle au sein de la société carcérale, mais également par leur identité en tant qu'individus qui, parallèlement à leur vie professionnelle, évoluent dans une sphère sociétale libre, en dehors des murs de la prison. Ce double regard sur le fonctionnement du monde carcéral et son impact sur la société est alors pertinent à questionner.

¹⁰ Cours de Monsieur Vincent SERON, « *Prisons et emprisonnements* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l'Université de Liège, 2021-2022, inédit.

Analysons la notion de fracture numérique. Lors de la phase hypothétique, l'un de nos questionnements était de pouvoir évaluer la notion de fracture numérique à travers l'inclusion d'outils numériques nouveaux au sein des prisons. Plus précisément, est-ce que la digitalisation ne renforcerait pas certaines difficultés chez un public plus fragilisé par une forme de fracture sociale ou encore numérique ? Face à ce questionnement, le personnel pénitentiaire reste relativement optimiste quant aux différentes innovations technologiques mais il pointe du doigt la nécessité de proposer un accompagnement complet à l'ensemble du monde carcéral pour poursuivre les apprentissages.

En effet, la population carcérale est en majorité dans une forme de fracture sociale ; situation socio-économique faible, illettrisme, analphabétisme, barrière de la langue. Je cite monsieur Derek, directeur : « *Cette fracture numérique elle existe, il ne faut pas la nier et si on prend la marge des gens qui représentent une série de problématiques telles que l'illettrisme par exemple, on se retrouve quand même avec des catégories de personnes qui ont un gros taux de représentativité en prison et n'auront pas accès au numérique* ». En ce qui concerne le personnel pénitentiaire, je cite madame Callie directrice-adjointe : « *On ne s'imagine pas à quel point, le personnel n'est pas à l'aise avec la manipulation informatique. À l'image de ce qui se passe dans la société [...] la fracture numérique, il y a les détenus mais on doit parler de celle du personnel et si le personnel n'est pas plus à même de gérer l'outil informatique on pourrait être contre-productif. Cet aspect institutionnel et personnel qui pose problème, c'est réel* ». Cette fracture numérique d'une part du personnel mais également des détenus contraint les directeurs et créateurs de projet à mettre des procédures en place pour s'assurer de l'intégration et l'application des outils ainsi que la bonne réception des informations.

La question, comme le souligne monsieur Derek, directeur, est de savoir qui et pour qui ? Dans un premier temps, nous pouvons parler des différents types de régimes et d'établissements, par exemple la différence entre les maisons de peine et maisons d'arrêt. Je cite monsieur Derek, directeur : « *C'est peut-être plus facile dans les maisons de peine car les gens sont plus installés donc plus habitués à une forme de routine et sont surtout là pour une plus longue période* ». Je cite également madame Callie, directrice : « *À titre d'exemple, en maison d'arrêt, 60% des détenus sont là en détention préventive. Ces détenus-là viennent parfois une semaine ou deux, raison pour laquelle c'est compliqué de programmer et d'évaluer des projets dans la durée. On l'a constaté avec la formation en gestion de conflits : l'infrastructure et le temps ne sont pas adaptés* ».

Dans un second temps, selon les agents de terrain et certains membres de la direction, il y a une nécessité de mettre en place une forme de coaching où le développement d'une aide à la digitalisation doit être délimitée selon un cadre précis. Faut-il engager du personnel pour assurer cet accompagnement ou au contraire, dans la dynamique de la différenciation des fonctions, définir des missions propres à certains agents, assistantes sociales ou intervenants extérieurs ? Je cite monsieur Alex, agent : « *Nous pouvons définir de nouvelles missions. On a du personnel qui a plus qu'une mission de sécurité et d'autres qui sont considérés comme des accompagnateurs de détention où tout le volet coaching digital peut faire partie de leurs missions* ».

Il semblerait qu'un véritable manque se manifeste du côté de la direction et du personnel dans la mise en place de tels types de projets. Je cite madame Callie, directrice : « *Je pense qu'il faudrait des formations, des coachings, des aides, des éducateurs qui viennent sur le terrain pour orienter et accompagner les détenus qui en ont besoin* ». Cette aide se doit d'être personnalisée et évolutive selon le contexte et les compétences du détenu auquel elle s'adresse. Je cite madame Miranda, agent qui promeut la mise en place d'un véritable coaching digital : « *Je pense que cela pourrait également être bénéfique mais il faut le faire dans de bonnes conditions c'est-à-dire ne pas mettre un ordinateur dans la cellule d'un monsieur qui est là depuis 20 ans et qui n'y connaît rien. Je pense qu'il devrait y avoir une formation ne fut-ce que même sur Word, écrire un mail, se servir d'un smartphone, etc.* ». En d'autres termes, une bonne normalisation digitale doit être dans un premier temps, basique et pratique de manière équivalente pour les détenus et le personnel en charge.

L'objectif est d'arriver, je cite monsieur Tom, doctorant, de parvenir à : « *s'adapter au public auquel elle s'adresse* ». C'est un accès, sous la balise du droit et de la justice, qui manque de neutralité. Ce qui peut être la cause mais également devenir la conséquence : « *d'une rupture sociologique, biologique, institutionnelle, démographique et culturelle. [...] c'est un système qui manque de personnalisation du service* » pour citer à nouveau monsieur Tom, doctorant. Ces différentes ruptures seraient contre-productives à l'objectif de normalisation sous-tendu par la loi de principes délimitant le statut juridique interne du détenu, dans l'idée de servir la détention et favoriser la réinsertion des détenus. Je cite madame Callie, directrice : « *oui c'est le principe de normalisation en essayant de faire en sorte que la parenthèse de la détention ne soit pas une désinsertion en essayant de rester dans le « vent » et pallier certains vides et certaines attentes, ça oui. Mais dans l'état actuel des choses, il y a des détenus qui ne vont pas être capables d'entrer dans le système et d'en bénéficier* ».

Il y a un très clair manque d'universalité des accès entre les détenus, les différents établissements et leurs infrastructures mais également le personnel. Le personnel, malgré son inclusion sociale, ne possède pas toujours les clés et les compétences numériques nécessaires à une appropriation complète des outils pour bénéficier de leurs possibles gains et avantages. Je cite monsieur Preston, directeur : « *Il y a beaucoup d'enjeux et pour le personnel mais surtout pour les détenus. Une bonne préparation technologique pour un détenu favorisera une meilleure réinsertion et donc c'est un détenu qui, potentiellement, ne reviendra plus. La société peut parfois s'affoler qu'on mette toutes ces choses en place et tout cet argent pour améliorer le principe de normalisation alors que ce sont des enjeux sociaux et pas individuels à la prison. Ces gens-là vont ressortir et ces gens pourraient être nous ou nos enfants* ».

De plus et en parallèle à la digitalisation du milieu carcéral, le personnel pointe l'importance de trouver un équilibre entre les différentes infrastructures et les différents régimes existants et proposés. Je cite monsieur Ben, chef de quartier dans une prison digitalisée : « *Selon moi, les outils digitaux fonctionnent correctement de par l'infrastructure de la prison qui est plus moderne, en étoile comme on dit, à la Ducpétiaux si vous préférez. Mais également le type de régime. Ici, nous sommes dans une sécurité qu'on appelle dynamique ce qui implique, malgré la baisse du passage des agents dans la cellule pour la douche, la cantine ou les fiches messages, de maintenir un contact avec le détenu et de passer par la communication pour résoudre des conflits* ». La nuance se présente comme telle, le personnel souligne l'importance de rester dans l'ère du temps et de s'aider de la digitalisation comme nous le faisons tous.

Toutefois, il est nécessaire de correctement évaluer en amont les problématiques physiques, sociales, les types de régime ou encore de détention. Je cite également monsieur Owen, responsable informatique : « *Selon moi la prison doit être une aide totale à la réinsertion et à la normalisation mais tous les détenus ne peuvent pas rentrer dans ce système. Je pense qu'il est pertinent de créer des prisons avec certains degrés selon les profils sinon il ne faut pas s'étonner qu'ils ne s'en sortent pas dans la société. Il faut avancer en parallèle, raison pour laquelle je pense que l'accès au numérique est très important. Avec les moyens technologiques que nous avons on peut faire de nombreuses choses tout en restant dans le contrôle et la sécurité* ». En d'autres termes, mieux normaliser pour mieux réinsérer, l'outil digital cherche à éveiller le détenu sur ses possibilités d'actions en lui offrant du matériel et des informations nécessaires à la prépondérance de son autonomie.

En résumé, la digitalisation des établissements pénitentiaires doit être adaptée à l'infrastructure et au public à laquelle elle s'adresse. Dans le cas où cette adaptation n'est pas directement praticable, il est alors nécessaire de prévoir des aménagements techniques en termes de matériel et de locaux mais également de ressources humaines. Ces personnes désignées ou engagées seraient responsables de pallier le manque, réduire la fracture numérique, améliorer les connaissances et compétences des détenus pour une meilleure réinsertion mais également des agents pour un meilleur travail de terrain. L'humain est comme je cite monsieur Owen, responsable informatique : « *une bête curieuse qui, une fois le matériel devant elle, voudra se l'approprier. [...] certains l'utilisent mieux que d'autres mais certains l'utilisent uniquement pour ce dont ils ont besoin. [...] le gros avantage de l'informatique c'est qu'il n'a pas de limites, il ne sera limité que par son utilisateur* ».

ASPECTS ÉTHIQUES ET SOCIÉTAUX

Quelles sont les principales conséquences ou avancées éthiques au sein de la digitalisation ? L'intégralité de nos participants associe la notion de numérisation du milieu à une forme de déshumanisation ou du moins, une baisse du contact humain. Comment et où se place l'éthique ainsi que l'avenir du personnel à l'égard de ces différents changements ?

Tout d'abord, la numérisation d'une part des contacts règlementaires au sein des établissements pénitentiaires introduit en son sein, à l'image de la société à laquelle elle appartient, une forme de perte du contact humain. Cette perte d'une part des relations sociales, je cite monsieur Nathan, expert technique de surveillance « *est en partie inévitable* ». La numérisation en prison reflète la volonté de normaliser la vie du détenu à la vie d'un citoyen lambda dans un contexte où il n'en est pas un, raison pour laquelle le travail d'adaptation se doit, une fois de plus, d'être réinventé. Au risque d'alors le dénormaliser et le désinsérer d'autant plus de la société. Je cite monsieur Ben, chef de quartier d'une prison digitalisée : « *Ils sont déjà incarcérés mais là ils le sont d'autant plus car plus souvent enfermés dans leur cellule. Cela peut créer des individus plus antisociaux que normalisés* ». Le personnel prône une nécessité de maintenir un contact humain, particulièrement dans des actions déjà digitalisées comme le fait d'installer le détenu en visite virtuelle avec sa famille ou son avocat par exemple. L'intérêt est que, je cite monsieur Alex, agent : « *tout ne soit pas trop automatisé et que le détenu ne s'enferme pas encore plus qu'avant* ». Cette automatisation du service semble donc dessiner des enjeux aussi bien pour le détenu dans son risque de déshumanisation mais également pour les agents qui risqueraient de se voir remplacés par des machines.

Ensuite et dans le cas où le cadre législatif instaurerait des règles précises et circonscrites, en ce qui concerne, par exemple, les parloirs en visioconférence, cela permettrait selon le personnel une meilleure gestion en termes de confidentialité et respect de l'intimité du détenu. Je cite monsieur Nathan, expert technique de surveillance : « *Les visites virtuelles sont, selon moi et pour le détenu, je pense que ça doit être un sentiment d'intimité et d'efficacité plus fort* ». Toutefois, les avocats membres du projet-pilote ne se sentent pas pleinement en confiance et estiment, je cite monsieur Richard, avocat : « *le contact interpersonnel indispensable* ». Cependant, les plateformes telles que « Prison Cloud » ou « JustFromCell », celles-ci prétendent être soucieuses d'intimité et d'efficacité à partir du moment où l'infrastructure permet au détenu d'être seul en cellule. Je cite à titre exemplatif, monsieur Alex, agent : « *Il y a une histoire de vitesse mais il y a aussi une histoire où certains détenus ne font simplement pas confiance au système. Ils ne se déplaceront pas par peur de pas être entendus ou de croiser un autre détenu, etc. La peur de manière générale. Le fait d'avoir cet outil au sein de la cellule, directement, ils auraient une confiance en l'outil et en sa confidentialité. [...] beaucoup de détenus j'en ai déjà vu, se promenaient toute la journée avec leur dossier en main par peur que le codétenu puisse avoir accès à leurs informations personnelles* ». Le milieu carcéral est, en effet, un milieu où on ne se fait pas que des amis et où certaines relations interpersonnelles au sein des ailes et niveaux demandent une gestion, une vigilance et un investissement permanent de la part du personnel. Le tout étant de ne pas, une fois de plus, surcharger le travail de terrain mais au contraire de le décharger afin de le rentabiliser son temps et dans ce cas-ci, un aspect certes plus sécuritaire mais également relationnel. Je cite monsieur Alex, agent : « *Il faut un cadre et des limites car il y a certaines choses qui ne peuvent pas être remplacées par le contact humain* ».

Cette reconfiguration du métier d'agents pénitentiaires est créatrice de changements mais pourrait dériver selon deux configurations. Premièrement, ce que le personnel nomme la fainéantise dans le travail et la relation aux détenus. Deuxièmement, la baisse de considération et la perte de crédibilité du métier.

Les prisons dites digitalisées manifestent et constatent une diminution des rendez-vous et de la dépendance des détenus face au personnel de surveillance. L'effet pervers dans cette décharge du travail de terrain est l'apparition, selon plusieurs de nos intervenants de ce qu'ils nomment : « *de la fainéantise des travailleurs* », où vulgairement les agents de terrain ne se déplacent plus et attendent de la digitalisation qu'elle fasse leur travail. Je cite madame Miranda, agent : « *Moi une chose qui m'effraie c'est le fait qu'il y ait des douches en cellule, la cantine, mais surtout que les agents qui prennent l'habitude de ne plus sortir du centre ne le fassent plus non plus lorsqu'il y a une lampe qui s'allume. Tous les agents ne se valent pas, il y a des bons et des mauvais partout et je ne voudrais pas que ça rende le personnel plus fainéant et que cela devienne moins bénéfique pour les détenus* ».

Travailler en prison est, pour la grande majorité des agents et chefs de quartier interrogés, je cite : « *loin d'être une vocation* », c'est un métier rude qui demande, je cite monsieur Ben, chef de quartier : « *une remise en question permanente* ». Le risque de s'incruster dans ce que l'on peut nommer « une routine malsaine » est conséquent et cette digitalisation pourrait rendre les travailleurs de terrain plus fainéants. Néanmoins et comme le souligne madame Callie, directrice : « *Les agents qui étaient déjà fainéants le resteront, ce n'est pas en soi la digitalisation qui détermine leur travail et motivation* ». La contrainte se trouve ici dans l'aspect éthique et sécuritaire des choses. Je cite monsieur Ben, chef de quartier : « *Les gens oublient leur première fonction. ASP ça veut bien dire ce que ça veut dire, c'est assistant de surveillance pénitentiaire et la surveillance c'est bouger. Il y a toujours ça à faire, c'est la base pour l'agent* ». Si un agent ne bouge pas et ne va pas au contact des détenus ou des problèmes dès qu'il le peut, il diminue la surveillance et la sécurité de l'établissement mais il peut également perdre en crédibilité face à des détenus qui ne savent pas à qui ils ont à faire.

Certains directeurs et agents s'inquiètent de l'évolution du métier dans un contexte surdigitalisé. Actuellement, le personnel se trouve dans une ère que monsieur Derek, directeur, qualifie : « *de saturation de données numériques* ». Cette saturation se manifeste, par exemple, par de la gestion de logiciels informatiques comme de l'encodage, de la transcription, de la prise de connaissance de données ou encore le fait d'être noyé dans le flux des mails qui prend je le cite : « *un temps de dingue* ». Il y a dans tous ces changements une diminution du travail de terrain, de collaboration et du travail en équipe alors que ce sont des éléments dans un tel type de milieu qui sont primordiaux. Je cite monsieur Derek, directeur : « *Que ce soit pour la cohésion des équipes en termes de légitimité du manager, la présence du manager sur le terrain fait partie des éléments qui lui donne une forme de légitimité et une certaine reconnaissance de la part des travailleurs de terrain* ». Dans le même ordre d'idées et particulièrement sur une plateforme telle que « Prison Cloud » où les détenus ont la possibilité de s'adresser aux différents membres de la direction en instantané, le surveillant peut alors être, je cite monsieur Nathan, expert technique de surveillance : « *Zappé en interne. C'est-à-dire que les détenus font parfois des demandes qui sont du ressort du surveillant mais le détenu zappe et écrit un message au directeur. Une autre difficulté c'est qu'ils ont tendance à demander ou essayer la même demande à tous les directeurs en attendant que l'un dise oui ou donne sa satisfaction. Cela peut très bien se passer via une demande écrite mais le système le facilite. La gestion et la crédibilité du personnel est parfois mise à mal. Par exemple, un directeur avait refusé une demande alors qu'un autre avait accepté* ».

En d'autres termes, la numérisation et la digitalisation au sein du milieu pénitentiaire demande un travail de reconfiguration des liens entre le personnel et les détenus. Il serait question de se réinventer et de co-construire de nouvelles relations afin de maximiser un maintien du contact humain dans un milieu d'isolement physique et, par conséquent, social. Le digital doit subsidier sans remplacer. Les acteurs du monde pénitentiaire, qu'ils soient travailleurs ou incarcérés, sont, je cite madame Cristina, agente : « *des humains avant tout* » et le numérique doit être un plus. Le digital, est cette arme à double tranchant qui nous a permis de nous socialiser sans limite en nous déshumanisant partiellement. Le milieu carcéral et particulièrement son personnel est majoritairement favorable à une inclusion du numérique. Mais il faut qu'un équilibre soit trouvé et qu'on reste vigilant à la place de l'humain qui, je cite monsieur Georges, éducateur : « *ne peut être remplacé* ».

ILLUSTRATION PRATIQUE : PROJET-PILOTE AU QUARTIER FEMME DE LA PRISON DE LANTIN

Afin de mieux cerner de manière pratique les différents enjeux et limites de la numérisation d'une part des contacts règlementaires, analysons les premières conclusions et réflexions autour du projet-pilote de la prison de Lantin. Le barreau de Liège-Huy a instauré un Prix de l'innovation en 2016 pour récompenser des avocats proposant des approches novatrices dans la pratique ou la valorisation du droit. Lors de la dernière séance solennelle de la Conférence Libre du Jeune Barreau de Liège au mois de novembre dernier, le Prix a été attribué à Maître Géraldine Falque, Maître Patrick Lambotte et Maître François Dessy pour leur projet-pilote innovant.

Le projet s'adresse aux détenus qui, comparativement aux autres clients, rencontrent des difficultés de communication avec leurs avocats en raison des contraintes liées à la détention. L'objectif du projet est de faciliter les échanges en mettant en place un système de visioconférence sécurisée entre les détenus et leurs avocats. La naissance du projet s'est faite indépendamment de leur candidature au Prix de l'Innovation, mais ce dernier a été l'occasion de le concrétiser avec l'aval du Barreau de Liège-Huy. Pour établir ce système, les avocats ont travaillé en collaboration avec les autorités pénitentiaires de Lantin pour évaluer sa faisabilité. Ils ont découvert que la prison avait déjà mis en place un système similaire pour les visites familiales pendant les périodes épidémiques du COVID-19, ce qui a facilité la mise en œuvre du projet¹¹.

Le projet pilote se déroule initialement dans le quartier femmes de la prison de Lantin, avec l'objectif de l'étendre à l'ensemble des détenus de Lantin et, éventuellement, à d'autres établissements pénitentiaires si l'expérience est concluante. Trois avocats de détenues ont été sélectionnés pour tester le système de visioconférence, enregistrer leur expérience et fournir un retour d'informations. Pour assurer la sécurité et la confidentialité des échanges, le système de visioconférence est unilatéralement réservé à cet usage, et les accès des avocats sont sécurisés par des vérifications d'identité. Une charte de confidentialité est également signée pour garantir l'intégrité de la communication.

Les premiers avantages de la visioconférence avocat-détenu sont nombreux. Elle permet, je cite monsieur Richard, avocat : « *d'optimiser le temps et les ressources pour l'administration pénitentiaire, d'offrir des consultations rapides aux détenus, de faciliter la collecte d'informations, de contrecarrer les problèmes liés à la surpopulation carcérale et de maintenir des contacts humains entre avocats et détenus* ». De plus, elle peut contribuer à atténuer l'isolement et la déshumanisation vécues par les détenus même si monsieur Marc et monsieur Richard, avocats et membres du projet tiennent à ce que l'utilisation de la visioconférence ne soit que secondaire pour des questions techniques, informatives ou pratiques. Je cite monsieur Marc : « *quand on commence à aborder des stratégies de défense ou le fond d'un dossier, dans ces cas-là, je me déplace toujours. C'est une nécessité* ». Quant à la question de la relation au détenu, monsieur Richard évoque : « *il faut se méfier des effets pervers et de la relation dématérialisée avec le client ou le détenu. Le cœur de la relation entre l'avocat et le détenu c'est la confiance. La confiance se gagne et s'obtient d'abord par un contact direct et personnel* ».

¹¹ <https://open.barreaudeliege-huy.be/fr/2023/02/15/prix-de-linnovation-projet-pilote-lantin?fbclid=IwAR18NtUuEdoqKnjeqv7VFIIw-e7Q7WK3p5FDWttbZECM564xpK4F9Qv8qQ>

La grande difficulté est de pouvoir faire évoluer un tel dispositif dans un milieu qui a du mal à sortir de son aspect conservateur et procédural. Je cite monsieur Richard, avocat : « *Quelque part on peut comprendre les réticences de la profession à accepter les nouveautés mais elle peut également se marquer de manière excessive. Ici, si on présente cette vision de la complémentarité des deux systèmes de communication. À ce moment-là, il n'y a pas lieu de manifester les mêmes réticences. Donc, ce qu'on doit constater c'est que c'est lent et c'est certainement plus lent à percer et à s'intégrer dans les habitudes. Cela demande une progressivité plus importante que dans d'autres contextes* ». L'absence d'urgence et de nécessité diminue l'attrait pour une généralisation d'un projet comme celui présent à la prison de Lantin. Les avocats concernés tiennent à ce que l'outil soit considéré comme un outil de substitution dans la visite de leur client.

Dans le même ordre d'idée, c'est également la raison pour laquelle, ils ne sont pas favorables à une digitalisation des cours et des tribunaux. Dans le cas où une peine de privation de liberté est, je cite monsieur Marc, avocat : « *La pire des peines coercitives* », celle-ci ne peut être prononcée derrière un écran. Un juge, même dans ce que l'on peut considérer comme une petite affaire, ne peut prononcer un jugement ailleurs que dans les lieux d'un tribunal avec tous les aspects paraverbaux usuels. Ils souhaitent que l'on ne néglige pas l'importance de se retrouver incarcéré pour un détenu qui pourrait, dès lors, être d'autant plus difficile à gérer en interne étant donné le manque de considération perçu de son avenir et de sa coercition.

En d'autres termes, c'est un projet qui apporte des solutions novatrices pour améliorer les conditions de communication entre avocats et détenus. Les bienfaits potentiels sont nombreux, tant sur le plan technique et juridique que sur le plan économique et organisationnel. Les avocats impliqués voient en cette initiative, je cite monsieur Richard : « *une façon d'apporter un peu de lumière et de raison dans le monde carcéral* ».

Toutefois, l'implantation d'un tel dispositif dans l'ensemble des prisons belges nécessite que les professionnels se libèrent de leur fonctionnement conservateur et qu'une reconfiguration technique soit mise en place afin de donner confiance aux avocats de s'exprimer librement tout en maintenant le contact direct avec leurs clients et détenus.

DISCUSSION

Notre introduction théorique et nos résultats nous permettent à présent de discuter des différentes hypothèses qui avaient été émises en début de propos ainsi que des forces et des limites de notre étude. Pour rappel, notre question était de comprendre ou entendre les différents enjeux et limites de la digitalisation des contacts règlementaires sur les pratiques du personnel pénitentiaire. À la suite de ce questionnement, trois hypothèses avaient été formulées :

- (1) *La digitalisation permet d'apaiser les conflits au sein des différents niveaux/différentes ailes par le maintien du lien social extérieur.*
- (2) *La digitalisation met en avant la problématique de la fracture numérique chez un public fragilisé.*
- (3) *La crise sanitaire COVID-19 a été un catalyseur à une forme de révolution numérique en prison et ce, au risque de la déshumaniser.*

À la vue des différents résultats, que pouvons-nous conclure ?

HYPOTHESE 1

L'un des premiers sous-objectifs à la numérisation d'une part des contacts règlementaires en prison est reconnu comme une aide à la réinsertion sous le socle du principe de normalisation. L'intérêt est ici de pouvoir entamer une réflexion sur le développement d'outils numériques en détention pour favoriser une meilleure réinsertion par un maintien plus quantitatif et qualitatif du lien social.

L'aspect quantitatif se manifeste par une augmentation des possibilités de rencontres et de rendez-vous. Les parloirs en visioconférence, mis en place pendant la période COVID-19, ont offert de nouvelles possibilités sociales à des détenus qui étaient considérés comme seuls, n'ayant pas leur famille à proximité ou en capacité de leur rendre visite à table. C'est un fait avéré par nos résultats qui, selon le personnel, était nécessaire et devrait se poursuivre et s'ouvrir à d'autres intervenants, tels que des avocats, par exemple, comme en témoigne les avancées positives du projet-pilote de la prison de Lantin.

En ce qui concerne l'aspect qualitatif, la communication de manière générale, qu'elle soit intra ou extra muros est devenue plus directe, instantanée et confidentielle. Les parloirs en visioconférence, par exemple, même si un agent est en droit de débarquer à tout instant pour limiter les dérives, offre une conversation dite plus confidentielle où le détenu n'est pas entouré d'autres familles, d'autres détenus et agents qui pourraient écouter les dires de la rencontre. Les plateformes telles que « Prison Cloud » ou « JustFromCell », quant à elles, sont des exemples nets de cette nouvelle communication. La possibilité d'écrire des fiches messages de manière totalement confidentielle et directement à la direction, par exemple, évite qu'un agent trop curieux lise ou ne transmette pas la communication. Le détenu a la sensation d'être entendu et que sa demande a été traitée.

Nos résultats et le personnel interrogé soulignent très clairement une diminution des conflits, une meilleure attitude de la part de détenus qui ont repris contact avec leur famille comme s'ils y trouvaient un but à leur incarcération et cherchaient à avoir une meilleure attitude pour ne pas se voir privés plus longtemps de leur famille retrouvée. Le déficit de communication ainsi que l'isolement des proches et des amis contribuent à transformer l'accomplissement d'une peine de prison en ce que Beyens désigne comme « *une période d'inactivité* », alors que le maintien de liens avec le monde extérieur se révèle essentiel au moment où l'on franchit la porte de la prison (Beyens, 2015).

Au-delà du lien social extérieur, l'apaisement se fait majoritairement par la diminution de la dépendance à l'agent qui permet au détenu de gagner en autonomie et de développer ses propres ressources. L'agent est alors sollicité pour des problèmes plus techniques, se voit déchargé d'une part de ses responsabilités où la relation au détenu peut être source de nouveaux échanges, parfois bons et parfois mauvais. Ce dernier verra en l'agent un être social qui sera là pour l'aider ou l'accompagner dans sa détention ou, à contrario, il pourrait être vu comme un fainéant et perdre une part de sa crédibilité. Tout comme le nomme, je cite, G. Renouard en 2019 : « *il y a désormais une complémentarité à prévoir entre l'homme et les machines* »¹². Cette complémentarité en contrepartie, demandera aux travailleurs une grande flexibilité et une polyvalence accrue, nécessitant la capacité d'effectuer diverses tâches variées et d'actualiser fréquemment leurs compétences.

En effet, malgré les effets positifs, cette communication digitale peut également s'avérer être un leurre dans le cas où tout ne se passe pas comme prévu et où la digitalisation crée de nouveaux conflits et de nouvelles difficultés. Nous pouvons parler du manque physique des familles ou amis qui, dès lors qu'ils favorisent la visioconférence à la visite à table et ne prennent plus la peine de venir physiquement à la prison. Nous pouvons parler de situations de conflits qui peuvent naître lors d'une visite et où la personne extérieure raccroche, cristallise le conflit et donne aux agents un travail conséquent dans le cas où le détenu « pète un plomb ». Enfin, il y a cette reconfiguration de la relation entre les détenus et le personnel dans laquelle les agents sont vus comme des fainéants qui n'ont plus rien à faire. Cette perception a tendance à encore diminuer chez les détenus la tolérance à la frustration.

En conclusion, le maintien du lien social extérieur est et sera toujours vu comme positif dans le cadre d'une meilleure gestion interne des détenus et de l'institution. Toutefois ce n'est pas une solution miracle pour autant. Le personnel demande une digitalisation modérée qui permettrait de lui laisser une place dans la gestion des détenus et des conflits et surtout le maintien d'un contact humain. La digitalisation doit être un plus, une aide, un soulagement et pas une contrainte.

HYPOTHESE 2

Lorsque l'on envisage une détention basée sur le principe de normalisation pour favoriser une meilleure réinsertion, il est essentiel de prendre en compte la question de la fracture numérique. La digitalisation en prison peut mettre en évidence les disparités numériques chez un public déjà fragilisé, qu'il s'agisse des détenus ou du personnel.

Selon les témoignages du personnel et les résultats obtenus, il est indéniable que cette fracture numérique existe au sein de la prison. Les facteurs explicatifs peuvent être dus, certes, à la fracture physique des outils et à leurs évolutions, mais également à l'âge d'un usager, à ses capacités cognitives, à sa langue, à sa culture (Ben Youssef, 2004). Cependant, celle-ci n'apparaît pas insurmontable, et c'est précisément en mettant en lumière ces difficultés numériques spécifiques aux individus de l'environnement carcéral que des interventions appropriées pourront être mises en place.

Pour remédier à cette situation, il est envisagé d'introduire un coaching numérique, dans lequel une partie du personnel et des intervenants extérieurs seraient chargés d'aider et d'éduquer les personnes en difficulté avec le numérique. Ce coaching serait essentiel pour accompagner la mise en place de nouveaux projets ou outils numériques afin d'arriver à ce que les détenus ne deviennent pas ce que A. Ben Youssef nomme des « *have not* ». C'est-à-dire des non connectés qui pourraient se retrouver dans,

¹² <https://blog.juliedesk.com/fr/intelligence-artificielle-remplacement-humain-machine-fantasme/>

je cite A. Ben Youssef : « *une marginalisation croissante d'un point de vue économique et social* » (Ben Youssef, 2004).

Néanmoins, il est crucial de veiller à ce que la fracture numérique ne devienne pas trop prévalente parmi le public vulnérable, qu'il soit constitué de détenus ou de membres du personnel, car cela pourrait compromettre l'efficacité de la digitalisation en prison.

En résumé, la digitalisation peut effectivement révéler la problématique de la fracture numérique chez un public fragilisé, mais il est important de ne pas considérer ce constat de manière négative. Au contraire, cela permet de mieux cibler les actions et les interventions nécessaires pour surmonter cette fracture et garantir une transition numérique réussie en prison ce qui, par conséquent, favorisera une meilleure réinsertion.

HYPOTHESE 3

La crise sanitaire considérée comme un aggravateur des inégalités économiques et sociales (Fontes, 2022) a eu un impact majeur sur tous les secteurs, y compris les institutions carcérales qui ont dû s'adapter pour limiter la propagation du virus. La prison, en tant qu'institution nécessitant des aménagements spécifiques, a été contrainte de fournir aux détenus et au personnel des outils numériques pour maintenir le cap tout en limitant les risques de contagion. La pandémie a permis, au-delà de l'exacerbation de certaines vulnérabilités et inégalités (Weiss & Ali, 2022), la modernisation du milieu carcéral (Jewell et al., 2022).

Les visites virtuelles ont été unanimement reconnues comme une avancée cruciale dans le milieu carcéral. Cependant, ce n'est pas la seule évolution. La crise a également accéléré la numérisation de divers aspects de la vie carcérale, tels que le télétravail et les rendez-vous en ligne par Teams ou visioconférence. Cette période de changement a également modifié les mentalités en faisant expérimenter par tout un chacun la vie en détention (Fayter et al., 2021). Et ce, tant au sein de la prison que dans la société en général. Les acteurs de l'institution pénitentiaire ont dû s'ouvrir à la numérisation et reconnaître les bienfaits de cette transition.

Cependant, la numérisation a également soulevé des craintes quant à une possible déshumanisation. En effet, la crise sanitaire a habitué les gens à vivre de manière cloisonnée et restreinte, ce qui a pu entraîner une diminution de la demande de contact humain (Fontes, 2022). Le risque est que, dans cette recherche d'efficacité numérique, on oublie l'importance du lien humain dans le milieu carcéral, tant pour les détenus que pour le personnel.

En d'autres termes, la crise sanitaire a été un puissant moteur de révolution numérique en prison, mais il est essentiel de maintenir un équilibre entre la numérisation des processus et le maintien d'un contact humain indispensable pour prévenir toute forme de déshumanisation.

LIMITES DE NOTRE ETUDE

Selon un regard plus critique, nous pouvons déjà à ce stade de la recherche déterminer une série de limites qui pourraient constituer des biais à notre étude.

Premièrement, une limite majeure de notre recherche découle de la temporalité récente de notre objet d'étude. La plupart des outils digitaux examinés, tels que les visites virtuelles liées au COVID-19, la plateforme « JustFromCell » en phase d'implantation, et « PrisonCloud », utilisée seulement dans quelques prisons, sont encore relativement nouveaux. Ce manque de recul et de réflexion critique limitent notre capacité à identifier intégralement leurs défauts ou erreurs potentiels. Le personnel, les chefs de projets et les détenus n'ont pas encore utilisé ces outils de manière suffisamment précise et intensive. Par conséquent, les risques et les opinions exprimées par eux ne sont souvent que des suppositions, car ils n'ont pas encore eu le temps de comprendre pleinement les enjeux et les limites de cette digitalisation. Bien que les résultats ne soient pas nécessairement biaisés, il est impératif de prendre en compte cette jeunesse temporelle dans l'interprétation de nos conclusions.

Deuxièmement, l'échantillon et la sélection des prisons. L'étude et le personnel interrogé ne se concentraient que sur deux prisons, qui présentent des caractéristiques très contrastées. Les membres du personnel originaire de la première prison, renommée prison de Londres, est une prison très grande, très ancienne qui regroupe des régimes différenciés. Quant à la seconde prison, renommée prison de Melbourne est une jeune prison, digitalisée, selon une structure dite « en étoile » qui regroupe peu de détenus. Ce manque de diversité et de variété entre les prisons limite la nuance de nos résultats. Il aurait été plus pertinent d'interroger des membres du personnel provenant d'autres établissements pénitentiaires. Dans notre cas, les opinions et les avis recueillis ont été parfois contradictoires, car les expériences variaient considérablement. L'un vit quotidiennement avec les outils digitaux pendant que l'autre en prend à peine connaissance. En incluant une plus grande variété de prisons, nous aurions pu obtenir des perspectives plus équilibrées et une plus grande objectivité dans l'utilisation des outils.

Troisièmement, toujours dans le cadre de la technicité de la recherche, lors de l'élaboration du guide d'entretien qui, dans un premier temps, devait s'adresser au personnel pénitentiaire, aucun pré-test n'a été effectué. Cette inadvertance, nous a demandé une reconfiguration du guide en tant que tel, lorsqu'il a été question d'interroger une détenue, des avocats membres du projet-pilote ou encore un doctorant universitaire qui étudie la digitalisation de la justice. En effet, les questions n'étaient pas suffisantes ouvertes et globales pour s'adresser à l'ensemble de l'échantillon, raison pour laquelle certains entretiens ont été considérés comme informels et un autre guide d'entretien 2.0 a été élaboré en cours de route. La mise en place d'un pré-test aurait pu cibler cette difficulté et nous aurait permis d'adapter le guide en prévision des entretiens.

Enfin, dernier aspect que nous pensons avoir sous-estimé lors de notre recherche, l'importance de la notion de "contact" dans le contexte de la digitalisation des communications règlementaires en prison. En nous concentrant sur les enjeux et les limites de la digitalisation, nous n'avons pas suffisamment examiné en détail la dimension de la communication en elle-même. Avant de nous demander comment ces nouvelles technologies pourraient impacter le travail du personnel, il aurait été pertinent de les interroger sur leurs pratiques émergentes. La communication implique bien plus que des mots, elle comprend également des éléments paraverbaux et non verbaux qui peuvent être cruciaux pour saisir le sens réel d'un message. Par exemple, un simple froncement de sourcils peut amener à une correction ou une précision instantanée des propos. Avec une population pouvant être confrontée à des fractures sociales ou ayant des difficultés de langage et de communication, il est essentiel de ne pas aggraver ces lacunes avec l'utilisation d'outils numériques qui, eux-mêmes, éliminent certains de ces signes non verbaux. La communication digitale, se basant davantage sur l'écrit, risque de renforcer les fractures sociales et de provoquer le rejet du numérique. De plus, la complexité de la langue française avec ses nuances, ses subtilités et ses doubles sens ne peut toujours être correctement interprétée par des moyens purement numériques. Par conséquent, dès le début de notre étude, il aurait été pertinent d'inclure cette problématique dans notre approche. En considérant ces éléments, nous aurions pu mieux appréhender les implications de la digitalisation sur la communication au sein des établissements pénitentiaires.

À présent, quelles ont été les forces de notre étude ?

Premièrement, la diversité des hiérarchies et membres du personnel dans notre échantillon. Malgré le manque de diversité dans le choix des prisons, le personnel et les intervenants choisis, quant à eux, se sont avérés riches de diversification. En effet le lien entre l'aspect pratique et théorique a été effectué en multipliant les sources et les rencontres. En interrogeant le personnel venant de toutes les hiérarchies de prisons aux caractéristiques différentes, des directeurs aux agents ainsi qu'un responsable informatique, nous avons pu recueillir une variété de points de vue et d'expériences. Ceci renforce la validité de nos résultats. De plus, au-delà de l'interrogation du personnel, de manière directe, d'autres intervenants extérieurs ayant un lien de près ou de loin avec notre recherche ont été interrogés. Nous n'avons pas hésité à utiliser nos ressources récoltées lors du stage exploratoire, par exemple, ou encore à recontacter certains membres du personnel pour obtenir des précisions ou informations supplémentaires lors de l'analyse de nos résultats.

Deuxièmement et cela nuance l'une de nos limites, le sujet de notre recherche est certes jeune et récent mais il est aussi fortement d'actualité. À l'ère post-covid et dans une société fortement digitalisée, la question de la digitalisation de la justice de manière générale prend une place conséquente au sein des questionnements politiques. Notre recherche, contribue à la littérature existante en explorant un domaine émergent de la digitalisation en milieu carcéral. De manière anticipative, nous pourrions imaginer les différentes implications pratiques de notre recherche. Les résultats pourraient avoir des implications significatives pour les responsables politiques, les praticiens du secteur pénitentiaire et les concepteurs de projets, en les aidant à mieux comprendre les défis et les opportunités liés à la digitalisation des contacts règlementaires en prison. Le personnel souhaite vivement toutes les personnes impliquées attachent plus d'importance à leurs récits et expériences, ce qui orienteraient de manière plus pertinente les nouveautés.

Troisièmement, notre recherche prend une direction singulière et captivante en explorant la digitalisation au sein des prisons par la mise en lumière du point de vue, souvent négligé, du personnel pénitentiaire. Alors que les détenus sont souvent au centre des discussions sur le milieu carcéral, il est essentiel de se rappeler que les agents, les directeurs et le personnel administratif forment l'épine dorsale de ce monde complexe. Leurs expériences, leurs défis et leurs points de vue forment la réalité quotidienne des établissements pénitentiaires. Ces individus ont fait le choix d'embrasser cette profession et d'y consacrer leur carrière, avec la possibilité que cela devienne leur réalité à long terme. Ainsi, en donnant la parole à ces véritables résidents des prisons, nous pouvons découvrir des perspectives fascinantes et éclairantes sur des questions aussi uniques que cruciales, offrant ainsi une compréhension plus complète de l'impact de la digitalisation dans le monde carcéral.

En mettant en évidence ces forces tout en prenant conscience de ces limites, notre recherche peut être considérée comme une étude pertinente qui apporte des éclairages importants sur un sujet d'actualité et suscite des réflexions essentielles pour le domaine de la justice pénale.

CONCLUSION

La digitalisation a pour vocation de répondre à la Loi de principes de 2005 sur le statut juridique interne du détenu qui vise à ne priver le détenu que de sa liberté physique et qui cherche à limiter les effets préjudiciables de sa détention. Écarter tout être humain d'une forme d'évolution digitale est aujourd'hui impensable. Cette évolution nécessaire demanderait un nouveau cadre législatif. Malheureusement, au sein d'un système conservateur parfois archaïque, ces adaptations à l'ensemble des prisons du territoire belge nécessitent un travail considérable qui n'est pas à négliger.

Lors de notre recherche, nous avons mis en exergue les différents enjeux mais également une part des limites dans la digitalisation du milieu carcéral. Cette étude, ayant une visée explicative et descriptive, visait à comprendre non seulement les perspectives, mais également les répercussions de ces nouvelles technologies sur les pratiques des membres du personnel pénitentiaire. Le constat est largement unanime : le personnel se montre ouvert et optimiste quant aux améliorations technologiques conformes au principe de normalisation, tout en favorisant une réinsertion accrue. Néanmoins, il exprime la nécessité d'une évaluation préalable pour aborder les aspects financiers, techniques, sociétaux et éthiques, en gardant à l'esprit le maintien d'un contact humain, compte tenu du caractère accessoire de la numérisation par rapport au travail sur le terrain. De plus, le personnel souligne l'importance d'une collaboration dans l'élaboration de projets, afin de répondre de manière appropriée aux besoins et contraintes quotidiennes du milieu carcéral.

Plusieurs intervenants du personnel considéré comme favorable à la digitalisation du milieu carcéral souligne même l'importance, la nécessité ou la possibilité d'étendre l'expérience à l'ensemble de la justice. Dans le respect des contraintes techniques, éthiques et législatives, une part du personnel pense que cela serait également une grande économie de temps et de mouvements mais particulièrement d'argent. À titre exemplatif, les visites virtuelles qui sont en voie de s'élargir aux avocats des détenus, pourraient se généraliser à d'autres intervenants : assistants sociaux, psychologues ou encore médecins. Le gain de temps, d'argent et la qualité des soins proposés aux détenus seraient plus conséquents aussi bien quantitativement que qualitativement. Par exemple, un spécialiste neurologue suédois pourrait aider dans un cas précis le médecin en charge d'un détenu de la prison de Namur. C'est toute la richesse de la digitalisation à condition que la législation soit respectée sur le plan de la sécurité et de la déontologie.

Il y a une influence considérable de la crise sanitaire COVID-19 qui, dans son contexte pandémique, a permis de changer les mentalités en contraignant le personnel à évoluer sans trop se soucier des difficultés éthiques ou conservatistes. Il y a dans nos sociétés européennes une tendance à accorder une grande importance à l'éthique de certains projets. Le covid en plus d'avoir été un catalyseur technologique, nous a appris à avoir moins peur et à mettre les besoins avant les risques éthiques. Le retour à la vie normale et la disparition de l'urgence et de la nécessité a ralenti les divers bouleversements sans pour autant les paralyser tout à fait.

Cette avancée est inexorable même si nous n'avons pas encore le recul nécessaire pour identifier les problématiques. Il serait pertinent de réévaluer dans cinq ou dix ans le processus de digitalisation des établissements pénitentiaires et de la justice afin d'avoir un nouveau regard sur les enjeux et limites de cette révolution technologique et numérique.

BIBLIOGRAPHIE

LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE

OUVRAGES

1. Alidières-Dumonceau, L., Charnet, C., & Scherer, O. (2015). Le numérique, pourquoi pas en prison ? *Colloque international : Apprendre, Transmettre, Innover à et par l'Université, Groupe de Recherche Interdisciplinaire IDEFI-UM3D*, 9.
2. Ben Youssef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128(5-6), 181-209.
3. Beyens, K. (2015). PrisonCloud. Een ICT-platform voor de Belgische gevangenen. *Panopticon*.
4. Beyens, K., & Robberechts, J. (2020). *PrisonCloud : The beating heart of the digital prison cell*.
5. Bocklandt, P., & Mariën, D. (2019, mars 28). *Prison Cloud : Onlinehulp in een gesloten instelling* [Communication personnelle].
6. Bouregba, A. (2002). *Les liens familiaux à l'épreuve du pénal* (Eres). <https://www.editions-eres.com/ouvrage/959/les-liens-familiaux-a-l-epreuve-du-penal>
7. Bresnahan, T. F., & Trajtenberg, M. (1995). General purpose technologies 'Engines of growth'? *Journal of Econometrics*, 65(1), 83-108. [https://doi.org/10.1016/0304-4076\(94\)01598-T](https://doi.org/10.1016/0304-4076(94)01598-T)
8. Court, C. (2015). L'usage du numérique en milieu carcéral. *Revue de science criminelle et de droit pénal comparé*, 3(3), 693-703. <https://doi.org/10.3917/rsc.1503.0693>
9. Dosi, G., & Virgillito, M. E. (2019). L'évolution du tissu social – entre nouvelles technologies et tendances socio-économiques anciennes. *Revue internationale du Travail*, 158(4), 651-688. <https://doi.org/10.1111/ilrf.12142>
10. Dubois, C. (2010). La prison, entre crise et modernisation. *La Revue nouvelle*, 01. https://revuenouvelle.be/La-prison-entre-crise-et-modernisation?fbclid=IwAR2VOwBpXS0vt-yYXxhmFYOCFiqO0Ds8Frt_6dAEhQD8CLtIwiNYWqTVZ3o

11. Fayter, R., Mario, B., Chartrand, V., & Kilty, J. (2021). Surviving the pandemic on the inside : From crisis governance to caring communities. *Cahiers Canadiens de sociologie*, 46(4).
12. Fontes, A. W. (2022). Carceral community in the time of COVID-19 : Isolation, adaption, and predation. *Punishment & Society*, 14624745221129424.
<https://doi.org/10.1177/14624745221129425>
13. Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : À la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, 102(3), 23-34. <https://doi.org/10.3917/rsi.102.0023>
14. Jewell, C. I. C., Dubois, C., Naedenoen, F., & Pichault, F. (2022). *Organisation in crisis : Exploring the intensification of digital communication tools by hospital staff in a Belgian general hospital during the Covid-19 pandemic.*
15. Kaun, A., & Stiernstedt, F. (2020). Doing time, the smart way ? Temporalities of the smart prison. *New media and society*, 22.
16. Molinatti, C. (2020). *Le parloir : S'évader en restant en prison. Du parloir classique à l'unité de vie familiale.* Ecole Nationale Supérieure d'Architecture.
17. Moran, D., & Jewkes, Y. (2015). Linking the carceral and the punitive state : A review of research on prison architecture, design, technology and the lived experience of carceral space. *Annales de géographie*, 702-703(2-3), 163-184. <https://doi.org/10.3917/ag.702.0163>
18. Tsékénis, A. (2010). Décors, nouvelles techniques, nouvelles tendances. *Positif*, 596, 107-110.
19. Weiss, P.-O., & Ali, M. (2022). *L'éducation aux marges en temps de pandémie : Précarité, inégalité et fractures numériques.* Presses Universitaires des Antilles.

SITES INTERNET

1. (Consulté le 13/12/2022)
2. https://farapej.fr/Developper-l-acces-a-internet-et-au-numerique-en-prison?fbclid=IwAR2BiEreKg5pgJESLPxQ3Fj3ifX4t46rr97Ut738A2sN5bZhdYH7_miX-k4
(Consulté le 18/02/2023)
3. <https://www.usine-digitale.fr/article/la-difficile-question-du-numerique-en-prison-visite-du-centre-de-detention-modele-de-beveren-en-belgique.N310610?fbclid=IwAR39VjwP9BtkW11BAyhOZCgtvmRtxLl8nGVk0oNWrUjnXksNZ9xYM97unvc>
(Consulté le 25/02/2023)
4. https://www.lemonde.fr/archives/article/2000/06/11/elisabeth-guigou-se-prononce-pour-une-grande-loi-penitentiaire_3608593_1819218.html?fbclid=IwAR26IQduNAIa2IyeL0bNptfg4k4qNoAY5t2YsQINIRlqrPBrvLIWnnhScbY
(Consulté le 08/03/2023)
5. <https://open.barreaudeliege-huy.be/fr/2023/02/15/prix-de-linnovation-projet-pilote-lantin?fbclid=IwAR18NtlUuEdoqKnjeqv7VFIIw-e7Q7WK3p5FDWttbZECM564xpK4F9Qy8qQ>
(Consulté le 27/06/2023)
6. <https://blog.juliedesk.com/fr/intelligence-artificielle-remplacement-humain-machine-fantasme/>
(Consulté le 30/07/2023)

CONFÉRENCES

1. Chefs du projet JustFromCell. (2023, mars). Réunion Teams sur la présentation du projet JustFromCell.
2. Sevenants, Y. (2022, novembre 17). Conférence sur la digitalisation [Communication personnelle].

COURS

1. Cours de Monsieur Vincent SERON, « *Pénologie (1) : cadres administratifs et institutionnels* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l'Université de Liège, 2021-2022, inédit.
2. Cours de Madame Sophie ANDRÉ « *Méthodologie de la recherche qualitative en criminologie* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l'Université de Liège, 2021-2022, inédit.
3. Cours de Monsieur Vincent SERON, « *Prisons et emprisonnements* », Faculté de Droit, Science Politique et de Criminologie de l'Université de Liège, 2021-2022, inédit.

LOI

1. Loi de principes du 12 janvier 2005 concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus, M.B., 1er février 2005.

ENTRETIENS

1. Questionnements partagés par les différentes équipes de direction lors de la présentation Teams « Just From Cell », mars 2023, Liège
2. Revue du barreau de Liège-Huy Open Bar – Questions / Réponses. Entretien avec Monsieur le Ministre Van Quickenborne.

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN 1

INTRODUCTION : PRESENTATION

Bonjour Madame/Monsieur X, je me présente je suis Zoé Seret étudiante de dernière année en criminologie à l'Université de Liège et dans le cadre de mon travail de fin d'étude (TFE) sur le monde carcéral j'ai choisi la thématique de l'usage des dispositifs numériques et technologiques en milieu carcéral selon le point de vue du personnel pénitentiaire. En d'autres termes, je cherche à comprendre quelles sont les enjeux et limites à la digitalisation des contacts réglementaires des détenus, propre à la détention, sur les pratiques du personnel pénitentiaire.

Cet entretien durera entre une à une heure trente selon le cours de nos échanges et sera enregistré pour être par la suite retranscrit et analysé. Tout ce qui se dira sera couvert sous l'anonymat et ne dépassera pas le cadre de la recherche. Soyez donc libre de vous exprimer de la manière la plus franche et sereine possible.

L'entretien se divise en plusieurs parties, si vous avez certaines questions, remarques ou la volonté de ne pas répondre à l'une ou l'autre question n'hésitez pas à me le faire savoir.

PRESENTATION

1. Pouvez-vous vous présenter ?
2. Quelle est votre formation ?
3. Quelle fonction occupez-vous actuellement ? Et ce, depuis combien de temps (en général et au sein de la prison dans laquelle vous êtes actuellement) ?
4. Quelles sont les motivations qui vous ont amené à travailler au sein du milieu pénitentiaire

DIGITALISATION

1. De manière générale, qu'évoque chez vous le terme digitalisation ?
Êtes-vous à l'aise avec l'utilisation d'outils numériques (smartphones, ordinateurs, etc.), recourent-ils régulièrement à des outils de type Skype, Teams, vidéos WhatsApp et autres ?

PAUSE EXPLICATIVE = explication et redéfinition de ce que j'entends par la digitalisation !

Dans le cadre de cette étude, nous portons un intérêt à une étude de la digitalisation en prison liée aux contacts extérieurs. Cellule d'abord et prison ensuite tels que les plateformes Prisoncloud, JustFromCell, parloirs visio famille et avocat, etc.

2. Que pensez-vous de la digitalisation en prison ?
3. Connaissez-vous la plateforme prison cloud ? Si oui, qu'en pensez-vous ?
4. Que pensez-vous de la mise en place des visites en visioconférence (famille, avocat) ?
5. Pensez-vous que les différentes plateformes actuellement utilisées pour ces visioconférences sont-elles adaptées au milieu carcéral ?
6. Le cas échéant, que pourrait-on, selon vous, améliorer à ce sujet ?
7. Selon vous, le recours à la digitalisation est-il de nature à faciliter la gestion des détenus ? Si oui, dans quelle mesure ?
8. Selon vous, le recours à la digitalisation est-il de nature à faciliter la gestion de l'institution ?

FRACTURE NUMERIQUE

1. La digitalisation en prison constitue-t-elle un pas vers la réinsertion ?
2. Si oui, dans quelle mesure et si non, pour quelles raisons ?
3. La digitalisation remplit-elle un objectif de normalisation de la vie en société ?
4. Quelles sont, selon vous, les limites à ces plateformes particulièrement dans la préservation du lien social ?
5. L'usage de dispositifs digitaux en prison peut-il être considéré comme étant de nature à renforcer certaines difficultés parmi la population carcérale (notamment chez un public déjà fragilisé) ?
6. Est-ce que la digitalisation ne risque pas de contribuer à la perte du lien social ou du contact humain ?

CRISE SANITAIRE COVID-19

1. Professionnellement, comment avez-vous vécu la crise sanitaire COVID-19 ?
2. Pensez-vous que la crise sanitaire a eu un impact sur la digitalisation en prison ? Si oui, dans quelle mesure ?
3. Qu'est-ce qui a changé dans votre profession depuis la crise sanitaire COVID-19 ?
4. Est-ce que selon vous, la crise COVID-19 a été catalyseur à une révolution numérique au sein du milieu pénitentiaire ?

BILAN

1. Comment percevez-vous l'avenir face à tous ces différents changements ?
2. Qu'est-ce que la digitalisation pourrait apporter au sein de votre environnement de travail ?
3. Avez-vous des questions ou quelque chose à ajouter ?

FORMULES DE REMERCIEMENTS

INTRODUCTION : PRESENTATION

Bonjour Madame/Monsieur X, je me présente je suis Zoé Seret étudiante de dernière année en criminologie à l'Université de Liège et dans le cadre de mon travail de fin d'étude (TFE) sur le monde carcéral j'ai choisi la thématique de l'usage des dispositifs numériques et technologiques en milieu carcéral selon le point de vue du personnel pénitentiaire. En d'autres termes, je cherche à comprendre quelles sont les enjeux et limites à la digitalisation des contacts règlementaires des détenus, propre à la détention, sur les pratiques du personnel pénitentiaire.

Je souhaite également vous rencontrer et cet entretien est quelque peu particulier car vous faites partie du projet pilote qui a débuté depuis le mois de février à la prison de Lantin. Ce projet-pilote mis en pratique au quartier femmes de la prison de Lantin a pour ambition d'étendre les visites virtuelles, mis en place durant la période COVID-19, aux avocats. Face à cette initiative ou cette participation, j'aimerais connaître votre avis mais également vos très récentes expériences de terrain.

Cet entretien durera environ une heure selon le cours de nos échanges et sera enregistré pour être par la suite retranscrit et analysé. Tout ce qui se dira sera couvert sous l'anonymat et ne dépassera pas le cadre de la recherche. Soyez donc libre de vous exprimer de la manière la plus franche et sereine possible.

L'entretien se divise en plusieurs parties, si vous avez certaines questions, remarques ou la volonté de ne pas répondre à l'une ou l'autre question n'hésitez pas à me le faire savoir.

PRESENTATION

1. Pouvez-vous vous présenter ?
2. Quelle fonction occupez-vous actuellement ? Et ce, depuis combien de temps ?

DIGITALISATION

1. De manière générale, qu'évoque chez vous le terme digitalisation ?
Êtes-vous à l'aise avec l'utilisation d'outils numériques (smartphones, ordinateurs, etc.), recourent-ils régulièrement à des outils de type Skype, Teams, vidéos WhatsApp et autres ?
2. Que pensez-vous de la digitalisation en prison ?
3. Que pensez-vous de la mise en place des visites en visioconférence (famille, avocat) ?
4. Pourquoi avoir voulu mettre en place de projet pilote ?
5. Pensez-vous que les différentes plateformes actuellement utilisées pour ces visioconférences sont-elles adaptées au milieu carcéral ?
6. Le cas échéant, que pourrait-on, selon vous, améliorer à ce sujet ?
7. Selon vous, le recours à la digitalisation est-il de nature à faciliter la gestion des détenus ? Si oui, dans quelle mesure ?
8. Selon vous, le recours à la digitalisation est-il de nature à faciliter la gestion de l'institution ?

FRACTURE NUMERIQUE

1. La digitalisation en prison constitue-t-elle un pas vers la réinsertion ?
Si oui, dans quelle mesure et si non, pour quelles raisons ?
2. La digitalisation remplit-elle un objectif de normalisation de la vie en société ?

CRISE SANITAIRE COVID-19

1. Est-ce que selon vous, la crise COVID-19 a été catalyseur à une révolution numérique au sein du milieu pénitentiaire ?

BILAN

1. Comment percevez-vous l'avenir face à tous ces différents changements ?
2. Avez-vous des questions ou quelque chose à ajouter ?

FORMULES DE REMERCIEMENTS

ANNEXE 3 : TABLEAU D'ANONYMISATION

Tableau 1

Prénom emprunté	Fonction actuelle	Localité
<i>Miranda Bailley</i>	Agent responsable des visites virtuelles en maison de peine	Prison de Londres
<i>Cristina Young</i>	Agent et responsable des visites virtuelles du quartier femme	Prison de Londres
<i>Alex Karev</i>	Agent RSU maison de peine	Prison de Londres
<i>Georges O'Malley</i>	Éducateur au quartier femme	Prison de Londres
<i>Derek Shepard</i>	Directeur	Prison de Londres
<i>Callie Torres</i>	Directeur-adjoint	Prison de Londres
<i>Preston Burk</i>	Directeur de régime	Prison de Melbourne
<i>Ben Warren</i>	Agent chef de quartier	Prison de Melbourne
<i>Owen Hunt</i>	Responsable informatique	Prison de Melbourne
<i>Nathan Riggs</i>	Expert technique de surveillance	Prison de Melbourne
<i>Julie Wilson</i>	Détenue du quartier femme	Prison de Londres
<i>Marc Sloan</i>	Avocat	Barreau de Liège
<i>Richard Webber</i>	Avocat	Barreau de Liège
<i>Tom Koracick</i>	Doctorant universitaire	Université de Liège
<i>Jackson Avery</i>	Agent aux fouilles	Prison de Londres

TABLE DES MATIERES

ABSTRACT (FRANÇAIS)	4
ABSTRACT (ANGLAIS)	5
PREMIÈRE PARTIE : CADRE THÉORIQUE.....	6
INTRODUCTION THÉORIQUE	6
CHEMINEMENT THÉORIQUE	6
REVUE DE LITTÉRATURE	7
LA DIGITALISATION ANCRÉE DANS UNE ÈRE NUMERIQUE RÉVOLUTIONNAIRE.....	7
LA DIGITALISATION EN PRISON	7
LA DIGITALISATION DES CONTACTS REGLEMENTAIRES	9
FRACTURE NUMERIQUE : PARADOXE DE LA PRISON QUI EVOLUE DANS UNE SOCIÉTÉ OU ELLE EST EXCLUE	11
IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE COVID-19	12
DEUXIÈME PARTIE : CADRE MÉTHODOLOGIQUE	14
METHODOLOGIE ET QUESTION DE RECHERCHE	14
QUESTION DE RECHERCHE	14
HYPOTHESES	14
TYPES DE DONNEES.....	15
CHOIX DE L'ÉCHANTILLON.....	15
METHODE DE RECOLTE DES DONNEES : ENTRETIENS INDIVIDUELS SEMI-STRUCTURES ET OBSERVATION.....	16
LE GUIDE D'ENTRETIEN	17
ANALYSE DES DONNÉES	17
TROISIÈME PARTIE : CADRE D'ANALYSE	18
MISE À PLAT.....	18
ASPECTS TECHNIQUES.....	19
ASPECTS JURIDICO-TECHNIQUES ET LÉGISLATIFS.....	21
ASPECTS FINANCIERS.....	23
ASPECTS TECHNIQUES ET SOCIÉTAUX.....	25
ASPECTS ÉTHIQUES ET SOCIÉTAUX	28
ILLUSTRATION PRATIQUE : PROJET-PILOTE AU QUARTIER FEMME DE LA PRISON DE LANTIN.....	31

DISCUSSION	33
HYPOTHESE 1	33
HYPOTHESE 2	34
HYPOTHESE 3	35
FORCES ET LIMITES DE NOTRE ETUDE	36
LIMITES DE NOTRE ETUDE	36
FORCES DE NOTRE ETUDE.....	38
CONCLUSION	39
BIBLIOGRAPHIE.....	40
LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE	40
OUVRAGES.....	40
LITTÉRATURE NON-SCIENTIFIQUE	42
SITES INTERNET	42
CONFÉRENCES	42
COURS	42
LOI	43
ENTRETIENS	43
ANNEXES	44
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN 1	44
INTRODUCTION : PRESENTATION	44
PRESENTATION	44
DIGITALISATION	44
FRACTURE NUMERIQUE	45
CRISE SANITAIRE COVID-19	45
BILAN.....	45
FORMULES DE REMERCIEMENTS.....	45
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN 2	46
INTRODUCTION : PRESENTATION	46
PRESENTATION	46
DIGITALISATION	46
FRACTURE NUMERIQUE	46
CRISE SANITAIRE COVID-19	47
BILAN.....	47
FORMULES DE REMERCIEMENTS.....	47
ANNEXE 3 : TABLEAU D'ANONYMISATION.....	48